

**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA – UNIR
CAMPUS PROFESSOR FRANCISCO GONÇALVES QUILES
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

MÔNICA FIGUEIRA SENA

**A QUALIDADE DO SERVIÇO CONTÁBIL A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS
USUÁRIOS E CONTABILISTAS NA CIDADE DE CACOAL, RONDÔNIA.**

**Trabalho de Conclusão de Curso
Artigo Científico**

**Cacoal – RO
2016**

MÔNICA FIGUEIRA SENA

**A QUALIDADE DO SERVIÇO CONTÁBIL A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS
USUÁRIOS E CONTABILISTAS NA CIDADE DE CACOAL, RONDÔNIA.**

Artigo científico apresentado à Universidade Federal de Rondônia – UNIR – *Campus* Professor Francisco Gonçalves Quiles como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientadora: Professora Doutora Estela Pitwak Rossoni.

**Cacoal – RO
2016**

S474q Sena, Mônica Figueira.
A qualidade do serviço contábil a partir da percepção dos usuários e contabilistas na cidade de Cacoal, Rondônia/ Mônica Figueira Sena – Cacoal/RO: UNIR, 2015.
50 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação).
Universidade Federal de Rondônia – Campus de Cacoal.
Orientadora: Profa. Dra. Estela Pitwak Rossoni

1. Contabilidade. 2. Contabilista - Serviços - Imagem. 3. Valorização. I. Rossoni, Estela Pitwak. II. Universidade Federal de Rondônia – UNIR. III. Título.

CDU – 657

Catálogo na publicação: Leonel Gandi dos Santos – CRB11/753

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA – UNIR
CAMPUS PROFESSOR FRANCISCO GONÇALVES QUILES
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

O Artigo Científico – Trabalho de Conclusão de Curso intitulado “A qualidade do serviço contábil a partir da percepção dos usuários e contabilistas da cidade de Cacoal, Rondônia”, elaborado pela acadêmica Mônica Figueira Sena, foi avaliado e julgado APROVADO pela banca examinadora em 05 de Fevereiro de 2016, formada por:

Profa. Dra. Estela Pitwak Rossoni
Presidente

Profa. Maria Bernadete Junkes, PhD
Membro

Profa. Ms. Ellen Cristina de Matos
Membro

Cacoal – RO
2016

“Frequentemente tenho longas conversas comigo mesmo, e sou tão inteligente que algumas vezes não entendo uma palavra do que estou dizendo.”

Oscar Wilde

Dedicatória

Antes de qualquer coisa, eu dedico este trabalho e toda a minha vida ao meu Papai do Céu, porque sem Ele com certeza eu não teria sido capaz de chegar até aqui; na verdade, sem o Seu amor e a Sua infinita misericórdia, eu não teria tido forças nem mesmo para começar essa jornada... porque eu me conforto e descanso em saber que nas horas de aflição e nos momentos de tribulação é sempre Ele quem tem me sustentado.

À minha querida tia: Délia Maria, por me inspirar, me incentivar, me apoiar e por acreditar em mim até quando nem eu mesma acreditava.

À minha amada mãe: Neira Cláudia, simplesmente por sê-la e por me aguentar durante todos esses anos, por nunca ter deixado eu me perder por entre as sombras dentro de mim... por ser um ser humano incrível e por ter essa capacidade linda e muito rara hoje em dia de querer enxergar sempre o melhor nas pessoas.

À minha maninha: Nádia, por ser a luz da minha vida e por ter presenteado a minha existência com a Laura Fernanda, a sobrinha mais perfeita do meu mundo... eu te amo Náh!

Ao meu pai: Laurentino, entre encontros e desencontros... agradeço por ter me escolhido.

In memoriam:

Ao meu avô: Paulo Melgar Figueira, por ter me ensinado o valor do saber.

Ao meu primo: Gregório Figueira Lopes, por ter me ensinado a amar a vida e a rir dela.

À minha avó: Adélia Neres Sena, por ter me ensinado que todos merecem outra chance.

E também a todos os outros que eu amei e já se foram... até um dia.

Agradecimentos

Em primeiro lugar a Jesus Cristo, por ontem, hoje e sempre me manter de pé mesmo quando meus pés tropeçam e por me manter firme sobre qualquer chão.

À minha orientadora Estela Pitwak Rossoni, porque sem a sua orientação, o seu carinho e a sua compreensão eu sei que nada disso teria sido possível.

A cada um dos muitos professores que eu tive até chegar aqui, em especial, aos meus amados mestres da época do colegial na E.E.E.F.M. Cândido Portinari, por terem me orientado desde bem cedo a absorver só o melhor do muito que o mundo oferece, e ao corpo docente do *campus* Professor Francisco Gonçalves Quiles da UNIR de Cacoal, por terem me mostrado que nem sempre as coisas serão simples e fáceis, mas que o caminho mais longo e pedregoso pode também ser o mais belo.

Ao meu tio Pedro Américo, que divide comigo o amor pelas Ciências Contábeis, por me impulsionar a querer ser sempre a melhor versão possível de mim.

Ao meu querido padrasto Manoel Maria, por ter me ajudado em tantos momentos mesmo sem ter nenhuma obrigação para comigo.

À minha família inteira, os de sangue e os de coração, aos que estiveram e também aos que não estiveram ao meu lado durante esse período em orações e vibrações positivas, porque eu sei que ambos devem ter tido os seus motivos, rsrsrs... afinal, o que vale é que eu os amo muito, cada um à sua maneira e é só isso que importa agora.

À minha amiga e comadre Laílian, agradeço muito mesmo ao Senhor Jeová pelo cuidado de ter feito a gente se conhecer durante essa fase das nossas vidas.

À minha amiga e parceira Erida, por entender as minhas loucuras tão bem e por ter me incentivado tanto a não me deixar desanimar mesmo diante às dificuldades.

A todos os meus melhores amigos, porque eu realmente tenho os melhores do mundo e amo muito todos eles, isso inclui aqueles com quem perdi o contato por causa do tempo ou da distância, agradeço muito por fazerem parte da minha história e de quem eu me tornei; por perdoarem as minhas ausências, por compreenderem a minha instabilidade de humor, as minhas esquisitices e a minha inconstância de modo geral e, especialmente, por aceitarem que eu sou como sou e por terem me querido em suas vidas apesar disso.

Ao Robson, por ter sido uma pessoa tão especial pra mim que eu nem consigo mensurar, por ter suportado as minhas crises, por ter me ensinado tanta coisa sobre tanta coisa que eu nem sabia que precisava saber e por ter me ajudado a descobrir um mundo novo e totalmente fascinante... sempre vou amar o tempo que nós dois compartilhamos.

A QUALIDADE DO SERVIÇO CONTÁBIL A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS E CONTABILISTAS NA CIDADE DE CACOAL, RONDÔNIA.

Mônica Figueira Sena¹

RESUMO: Esperar o melhor é natural. A melhor qualidade em serviços também é algo esperado, exigido, mas depende do que e de quem. Tendo em vista a importância e a expectativa de qualidade e aspectos ligados à imagem e valorização profissional, esta pesquisa teve como objetivo analisar a qualidade da prestação dos serviços contábeis na cidade de Cacoal, Rondônia, segundo a perspectiva dos prestadores de serviços contábeis (contadores e técnicos em contabilidade) e dos usuários desses serviços (empresários e administradores de empresas). Assim, buscou-se identificar como a atuação dos profissionais da Contabilidade é percebida pelos pesquisados, tanto os pontos positivos como negativos. A pesquisa classifica-se como exploratória, descritiva, com análise em parte quantitativa e parte qualitativa. A coleta de dados se deu entre Outubro de 2015 e Janeiro de 2016 com apoio de questionário organizado em escala *Likert* de 6 pontos para ambas categorias e um segundo instrumento replicado da Escala Qualiscont, apenas aos contabilistas, visando aprofundamento quanto a percepção sobre si mesmos. Os dados obtidos permitiram identificar os usuários dos serviços contábeis atribuem importância do profissional da Contabilidade e dos seus serviços para o bom andamento dos negócios, embora identifiquem também uma participação ainda pequena desses profissionais no cotidiano das empresas. Por outro lado, os contadores e técnicos em Contabilidade, embora sintam facilidade em conseguir trabalho pela diversidade de atuações proporcionada pela formação na área, se sentem mal remunerados e pouco valorizados pela sociedade, em contraposição à responsabilidade ética, profissional, civil e até criminal quanto aos serviços por eles realizados.

Palavras-chave: Contabilistas. Imagem. Qualidade. Serviços. Valorização.

1 INTRODUÇÃO

O tema e objeto da pesquisa proposta, qualidade do serviço contábil, com ênfase na imagem e na valorização dado ao profissional da contabilidade, teve como pano de fundo um contexto social alicerçado no capitalismo, que por sua vez é a organização econômica que surgiu no final do século XV, com o enfraquecimento do sistema feudal e que logo passou a ser o sistema econômico predominante no mundo ocidental, no qual as atividades de produção e distribuição são de propriedade privada e sempre com fins lucrativos; circunstâncias essas em que as decisões sobre oferta, demanda, preço, distribuição e investimentos não são tomadas diretamente pelo Governo, mas que produz uma divisão da sociedade em duas classes antagônicas, contudo associadas, a dos detentores dos meios de produção e a do proletariado (MICHAELIS, 2009, CORDEIRO e DUARTE, 2006, GIROTTO, 2009a). Tal cenário leva ao raciocínio de que, por conta dessas características, os profissionais que atuam nas áreas financeiras e econômicas são, por essência, indispensáveis diante dessa realidade.

¹ Acadêmica concluinte do curso de Ciências Contábeis da Fundação Universidade Federal de Rondônia – Campus Professor Francisco Gonçalves Quiles com TCC elaborado sob orientação da Professora Doutora Estela Pitwak Rossoni.

Neste sentido, é correto afirmar que o profissional da Contabilidade tem tido sua importância reconhecida pela sociedade, ainda que a valorização e o reconhecimento estejam sendo feitos de maneira gradual, haja vista que cabe a esses profissionais analisar e evidenciar os fatos pertinentes à “saúde” das empresas e até do próprio Governo.

Por outro lado, cabe também ao profissional contábil, e de modo cada vez mais abrangente, parte da responsabilidade pela mortalidade empresarial e por compreensões equivocadas quanto aos pareceres econômicos erroneamente elaborados que são divulgados ao mercado, pois o mesmo é quem produz, analisa e interpreta as informações contábeis de maneira adequada para uma melhor tomada de decisões, por isso as adequações a uma Contabilidade universal faz-se necessária (ALVES, 2014). Ainda nesse sentido, cabe esclarecer que aqui se fala de profissional da Contabilidade no entendimento de contabilistas, no Brasil, essa terminologia é usada para referenciar conjuntamente contadores e técnicos em Contabilidade, sendo o primeiro grupo, o de bacharéis em Ciências Contábeis e o segundo, o de graduados no ensino médio com curso técnico em Contabilidade, lembrando que ambos os profissionais precisam estar devidamente registrados no Conselho Regional de Contabilidade para poder fazer uso do exercício livre da profissão (BRASIL, 1946, 2010, CFC, 1983).

O contabilista é então, uma peça fundamental nas empresas, pois tal profissional tem como uma de suas funções primordiais, auxiliar a sobrevivência das mesmas, ajudando na elaboração, implantação e execução de projetos, na interpretação das informações financeiras relevantes e na produção de laudos econômicos confiáveis entre outras funções, levando-as a fazer escolhas mais assertivas (VIEIRA, 2004). Vale lembrar também que tais préstimos não se limitam exclusivamente ao atendimento de empresas², mas a todas as modalidades de organizações³, bem como pessoas naturais⁴.

Contanto, para alguns, mesmo diante esse cenário, a função desempenhada pelo contabilista é vista de uma forma muito restrita e até primitiva por assim dizer, como se ainda nos dias de hoje o mesmo não passasse de um mero “aplicador de impostos”, servindo apenas para lembrar e cobrar os direitos da União e realizar algumas tarefas como a apuração de

² O Novo Código Civil Brasileiro, Lei Ordinária 10.406 de 10 de Janeiro de 2002 não deu uma definição exata para o que é empresa, delimitou apenas o que é um empresário, permanecendo válida então, a antiga lição de Osmar Brina Corrêa Lima, no sentido de que a empresa é objeto e não sujeito de direitos. (MARCELO MOSCOGLIATO, 2006).

³ As modalidades de organizações existentes no país são: sociedade comum, sociedade em conta de participação, sociedade simples, sociedade em nome coletivo, sociedade em comandita simples, sociedade limitada, sociedade anônima, sociedade em comandita por ações, sociedade cooperativa, sociedade coligada, sociedade dependente de autorização e sem fins lucrativos. (CÓDIGO CIVIL, 2002).

⁴ Toda pessoa é capaz de direitos e deveres na ordem civil. A personalidade civil começa do nascimento da pessoa com vida; ou seja, todo aquele que nasce com vida torna-se uma pessoa. (CÓDIGO CIVIL, 2002)

tributos, a escrituração fiscal, a execução de serviços de cartório, a elaboração de cálculos trabalhistas e para auxiliar na obtenção de vias de documentos; visão essa que acaba por trazer ao contabilista a conotação de um profissional pouco qualificado, desanimado com a profissão e desnecessário no processo decisório (SILVA e FLOR, 2013).

Contudo, ressalta-se por outro lado, que é única e exclusivamente de responsabilidade dos próprios contabilistas a busca permanente de aperfeiçoamento profissional, para reciclagem contínua de seus conhecimentos, e, conseqüentemente, para não virem a se sentir de qualquer modo, inaptos, desqualificados ou mal preparados para o desempenho de suas funções; haja vista que a Contabilidade está em constante processo de mudança e atualização diante da imprescindibilidade de adequar-se cada vez mais e melhor às necessidades do usuário da informação contábil (FIGUEIREDO, 2003, CORDEIRO e DUARTE, 2006, MARION, 2007). O fato é que a convergência das informações e padrões da Contabilidade em escala mundial faz-se cada vez mais imprescindível, já que no contexto do mundo e da realidade do século XXI, as fronteiras se tornam cada vez menores e qualquer operação financeira pode ser facilmente feita a nível global, mas para que empresários e investidores de um país se sinta habilitado a fazer investimentos maciços em empresas de outra pátria, ele precisa sentir-se resguardado e ser capaz de entender as regras do mercado econômico do país com o qual pretende iniciar negociações, ou seja, quanto menos diferenças melhor. Entretanto, a necessidade da realização dessa pesquisa deu-se pela observação da falta de valorização sofrida pelos profissionais da área da Contabilidade, pois ainda que os mesmos desempenhem um papel de vital importância e assumam uma responsabilidade significativa pela elaboração e divulgação das informações contábeis, a profissão ainda é comumente subjugada e marginalizada pela sociedade (OLIVEIRA, 2002, SANTANA, 2011).

Diante disso, tornou-se pertinente identificar e explicar como o serviço contábil é percebido pelos usuários das informações contábeis e pelos próprios profissionais da Contabilidade na cidade de Cacoal, Rondônia. A pesquisa pretendeu delimitar os atributos do serviço contábil, evidenciando os fatores que implicam positiva e negativamente na imagem dos contabilistas, observando o reconhecimento e a valorização atribuídos a tais profissionais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A seção a seguir destina-se a apresentar os conceitos que se consideram importantes à realização dessa pesquisa e trata sobre os serviços e informações contábeis, o profissional

contábil e seu respectivo perfil, funções e responsabilidades, bem como os aspectos relacionados à sua imagem. Aborda-se essencialmente também, a importância das informações contábeis para a economia global, tendo em vista que sua análise e interpretação são feitas pelos profissionais da Contabilidade, trabalho esse que tem por principal objetivo diminuir a assimetria de tais informações para uma melhor tomada de decisão, munindo o público interessado com dados realmente confiáveis e fazendo o atendimento do máximo possível das necessidades dos usuários de informações contábeis.

2.1 SERVIÇOS E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS

Os serviços de responsabilidade dos contabilistas podem ser essencialmente divididos em 3 esferas: Contábil, Fiscal e Pessoal.

CONTÁBIL – elaboração da Contabilidade de acordo com as Normas Brasileiras de Contabilidade, emissão de balancetes, elaboração de Balanço Patrimonial e demais Demonstrações Contábeis obrigatórias;

FISCAL – orientação e controle de aplicação dos dispositivos legais vigentes, sejam eles federais, estaduais ou municipais, elaboração dos registros fiscais obrigatórios, eletrônicos ou não, perante os órgãos competentes, bem como as demais obrigações que se fazem necessárias, atendimento às demais exigências previstas na legislação, bem como aos eventuais procedimentos fiscais;

PESSOAL – registros de empregados e serviços correlatos, elaboração da folha de pagamento dos empregados e de pró-labore, bem como das guias de recolhimento dos encargos sociais e tributos afins, elaboração, orientação e controle da aplicação dos preceitos da Consolidação das Leis do Trabalho, bem como daqueles atinentes à Previdência Social e de outros aplicáveis às relações de trabalho mantidas pelo contratante;

E é de responsabilidade dos contabilistas também a realização de quaisquer outras obrigações acessórias pertinentes (Resolução do CFC nº 987/2003).

Sobre a importância da informação contábil, há notícia de que a existência ou o surgimento da contabilidade se deu pela necessidade de se conhecer e controlar os componentes que resultavam nas mutações do patrimônio. Neste sentido a informação contábil é mesmo imprescindível para a tomada de decisões, no entanto, para que as informações contábeis sejam efetivamente úteis nesse processo, devem atender as seguintes características: serem úteis, oportunas, íntegras, relevantes, flexíveis, completas e preditivas,

além, é claro, de serem direcionadas ao negócio em questão; a fim de adequarem-se às necessidades da administração (CORDEIRO e DUARTE, 2006; MARION, 2007; GUIMARAES, 2007; SANTANA, 2011).

Assim que a lacuna existente entre as informações contábeis recolhidas e a premência dos usuários foi percebida, foi vista também a urgência da criação de ferramentas cujo objetivo fosse fornecer o máximo de informações úteis para a tomada de decisões dentro e fora das organizações, de modo a suprir de forma cada vez mais completa a necessidade dos usuários, fornecendo informações capazes de contribuir para o esclarecimento das partes interessadas, desde o planejamento até os resultados (IUDÍCIBUS, 2008; MARION e CARDOSO e DINIZ FILHO, 2010).

Lembrasse ainda que a aplicabilidade das informações contábeis de modo adequado pode fazer toda a diferença junto ao sucesso ou fracasso de uma organização. O uso conveniente das informações contábeis dá aos usuários da contabilidade e gestores das organizações o conhecimento apropriado para a melhor tomada de decisões (GIROTTI, 2009b; NASI, 1994).

Para serem percebidas e entendidas como importantes durante o processo decisório, os usuários dos serviços contábeis necessitam que as informações contábeis possuam características como: compreensibilidade, relevância, confiabilidade e comparabilidade.

Quanto à compreensibilidade das informações contábeis, o Comitê de Pronunciamentos Contábeis esclarece que essa característica é atrelada ao pronto entendimento das mesmas por seus usuários, ou seja, o usuário das informações produzidas pelo profissional contábil tem que ter um conhecimento razoável para ser capaz de examinar tais informações com o cuidado adequado.

Quanto à relevância das informações contábeis, são tidas como relevantes quando podem auxiliar os usuários dos serviços contábeis na tomada de decisões, devendo sempre expressar a realidade econômica do momento.

No que diz respeito à confiabilidade, as informações contábeis geradas devem ser úteis, estando livres de erros e más interpretações, representando de modo satisfatório o que se propõe a relatar. Com relação à comparabilidade dessas informações, as mesmas devem permitir aos usuários identificar semelhanças e diferenças entre fenômenos econômicos; a comparabilidade depende de dois aspectos primordiais: uniformidade e consistência.

E ainda que os contabilistas e usuários das informações contábeis estejam sempre de olho no futuro, é importante lembrar que, em determinadas situações, é interpretando dados de períodos anteriores, que se torna possível fazer uma predição quanto a tendências futuras

de mercado (HENDRIKSEN; BREDAS, 1999; LOPES, 2002; LOPES; MARTINS, 2005; IUDÍCIBUS; MARION, 2006; CPC, 2016).

2.2 O PROFISSIONAL CONTÁBIL

Esse tópico visa identificar o perfil do contabilista, apresentar as suas responsabilidades enquanto profissional da Contabilidade e identificar qual a imagem do mesmo perante a sociedade em que está inserido.

2.2.1 O perfil do profissional contábil

O Código de Ética Profissional do Contador traz quatro elementos como indispensáveis ao desempenho satisfatório do serviço prestado pelo contabilista; são eles: a competência, o sigilo, a integridade e a objetividade.

A competência é atestada pelos conhecimentos e experiências necessários ao desenvolvimento do trabalho, o que prima a relevância do processo de educação continuada por meio de treinamentos e cursos de reciclagem. No contexto atual, não há espaço para a acomodação; o profissional deve expandir seus limites, buscando novos conhecimentos, não só conhecimentos restritos à área contábil.

O sigilo é de fundamental importância, uma vez que o contabilista tem como objeto, informações confidenciais de seus clientes ou empregadores. Ressalta-se aqui que o sigilo é um dever do profissional, somente em relação aos fatos e atos lícitos, para os atos ilícitos, o indivíduo não só tem o dever de guardar sigilo, como tem a obrigação de denunciar, como um resultado do exercício de sua cidadania.

A integridade está ligada à confiança e credibilidade que o profissional contábil deve transparecer aos seus clientes, os usuários da contabilidade não desejam apenas profissionais competentes, eles anseiam por profissionais competentes e honestos.

A objetividade procura assegurar aos usuários da informação contábil a compreensão da mesma com fins de garantir a sua utilidade para fins de tomada de decisão. Assim, o contabilista deve procurar ser claro e conciso ao comunicar-se com o usuário.

Torna-se então, válido dizer que o perfil ideal ao profissional contábil está diretamente ligado ao que se espera do mesmo junto às realizações de suas atividades; busca-se nesse profissional um ser humano flexível, estudioso e preparado para enfrentar um

mercado de trabalho cuja competição e exigências crescem a cada dia, tendo em vista que o mesmo deve ter uma formação que o capacite a externar valores de responsabilidade social, justiça e ética (MARION, 2014a; SANTANA, 2014).

O contabilista tem um papel fundamental nas organizações, orientando e corroborando na tomada de decisões. No tocante aos profissionais que trabalham nas empresas, é vital que os mesmos estejam dispostos a relacionarem-se com todas as áreas, de modo a ter uma visão mais ampla e imparcial sobre os fatos, não ficando restritos somente aos temas contábeis e fiscais. O profissional da Contabilidade deve buscar manter-se inteirado do que acontece ao seu redor, a fim de entender as mudanças ocorridas em sua comunidade, em seu Estado, em seu país e no mundo. Tal profissional deve estar sempre consciente de suas responsabilidades sociais e profissionais, entendendo a necessidade de manter-se atualizado e continuar participando de eventos destinados à “reciclagem” profissional enquanto provisionar continuar no ramo. Vale recordar aqui que ao contabilista, é de suma importância que o relacionamento com os clientes e com outros profissionais seja pautado na dignidade humana, auto realização e sociabilidade (BORGES e MEDEIROS, 2007; SILVA e FIGUEIREDO, 2007; GIROTTO, 2009a).

O mercado de trabalho para os profissionais contábeis é um dos que proporciona mais oportunidades no mundo atual, pois o profissional pode atuar em diversas áreas.



Figura 1: Contabilidade, uma profissão empolgante.

Fonte: Marion (2007).

As possibilidades de atuação para os profissionais da Contabilidade são muitas, contudo, cabe aos mesmos estarem preparados para suprir as necessidades dos usuários da Contabilidade com qualidade, o que significa dizer, atuar com eficácia e eficiência, ou seja, se manterem atualizados e informados quanto as constantes mudanças pertinentes a área em que atuam; frisando novamente que a Contabilidade é uma ciência que está em constante movimento, a fim de adequar-se cada vez melhor as necessidades de quem faz uso de suas informações e qualquer profissional que queira atuar nesse ramo deve entender que a inércia é inconcebível, um contabilista não pode se permitir parar, pois a Contabilidade de hoje não é a mesma de ontem e certamente não será também a mesma de amanhã (MOURA, 2003; MARION, 2007; CAVALCANTE, 2009).

[...] percebe-se uma mudança de perspectiva em relação a profissão de contador no mundo, e no Brasil isso não é diferente. Há uma alteração de um perfil que outrora se preocupava basicamente em atender as exigências fiscais e tributárias para uma contabilidade que visa assessorar e fornecer informações a seus usuários de forma gerencial, onde o contador deve possuir um conjunto de habilidades que o deixará apto para se destacar no mercado de trabalho[...] (OLIVEIRA e SILVA, 2014, P.2)

Segundo Kounrouzan (2013), a profissão contábil no Brasil tem todas as condições adequadas para ter um crescimento elevado e sustentado, haja vista a ampla possibilidade de atuação na área e as ações desenvolvidas pelas entidades de classe brasileira; cabe a esse profissional a geração de informações referentes a todas as operações realizadas numa empresa, bem como apontar quanto a eficácia ou não das decisões tomadas; o que significa dizer também que, o profissional contábil não pode ficar limitado a uma função de simples informante, devendo estar preparado para participar do processo decisório como um todo, identificando e corrigindo as dificuldades e adversidades que possam vir a surgir através de ações pró-ativas; é de responsabilidade do contabilista a maximização da utilidade da informação contábil e o atendimento aos diferentes usuários desta informação.

O contabilista precisa atender então, a quatro etapas no processo qualificativo: formação acadêmica, sendo esta a chave para a valorização profissional; experiência prática, pois é importante que o profissional contábil conheça e saiba executar de modo eficiente as etapas necessárias ao fornecimento das informações contábeis; competências e habilidades e ética, o profissional contábil deve ter o conhecimento técnico e a capacidade de transmissão e análise desse conhecimento; e responsabilidade social, tendo em vista a importância do senso ético e moral necessários para guiar as ações e escolhas do contabilista e um bom desempenho da profissão.

E apesar de milhares de contadores serem graduados todos os anos em centenas de Instituições de Ensino Superior (IESs) no Brasil, ainda é grande o volume de reclamações dos

usuários quanto às limitações dos novos profissionais, os quais seriam despreparados para atender às recentes exigências do mercado, não contribuindo habilmente nos processos decisórios dos seus clientes, além de não apresentarem a capacitação adequada às demandas do mundo globalizado.

Como todo profissional, o contabilista deve conhecer a sua profissão, conhecendo os aspectos técnicos, as regras e as prerrogativas da Contabilidade. Não é possível nem permissível a um profissional, ter todos os conhecimentos técnicos para exercer com maestria a profissão contábil, se este mesmo profissional não desenvolver suas atividades baseado num comportamento ético cabível para com seus usuários e colegas de profissão (BORGES, 2007; CAVALCANTE, 2009, 2014; MARION, 2014b; SÁ, 2014).

Quanto as habilidade necessárias aos contabilistas, o International Accountants Education Standard Board (IAESB), aprovou em 2012 a a International Education Standard (IES) 3, norma estabelecida pela International Federation of Accountants (IFAC), que descreve um conjunto de cinco habilidades para garantir que os profissionais tenham a aptidão satisfatória para atuar com eficácia na área contábil:

Habilidade Intelectual, que consiste em avaliar a informação a partir de uma variedade de fontes por meio de análise e pesquisa; aplicação do julgamento profissional, incluindo a identificação e avaliação de alternativas para se chegar a considerações bem fundamentadas; aplicação de raciocínio, que prioriza a análise criativa e o pensamento inovador para a resolução de problemas.

Habilidade técnica e funcional, que inclui a elaboração de relatórios, o cumprimento das exigências legais e regulamentares, além da tomada de decisões e da análise de riscos; tal habilidade tem como escopo as rotinas profissionais que exigem conhecimento técnico.

Habilidade pessoal, relaciona-se com as atitudes e comportamentos dos profissionais contábeis, o desenvolvimento dessa qualidade contribui para a melhoria da aprendizagem de modo individual e também coletivo, por compreender a autogestão do profissional.

Habilidade interpessoal e de comunicação; permite ao contador trabalhar com profissionais de outras áreas a fim de chegar ao bem comum da organização, transmitindo informações, estabelecendo julgamentos e tomando decisões de forma eficaz; tal habilidade capacita o profissional a comunicar-se de forma clara e concisa ao apresentar e discutir fatos em diferentes situações, tanto de modo escrito, quanto de modo oral.

Habilidade Organizacional, uma das habilidades mais importantes para os contabilistas, já que os mesmos estão desempenhando um papel cada vez mais ativo na cotidiano das organizações, é importante que esses profissionais compreendam todos os

aspectos quanto ao funcionamento da organização em que esta inserido, para desenvolver uma visão ampla do negócio (OLIVEIRA e SILVA, 2014).

2.2.2 As responsabilidades do profissional contábil

O profissional contábil tem como principal responsabilidade fornecer informações claras, objetivas e coesas, no propósito de auxiliar no gerenciamento das organizações e na tomada de decisões. Um dos principais desafios do contabilista é mudar a sua imagem, dando a ela a importância e a representatividade adequada, para que assim, essa imagem reflita melhor a seriedade, a relevância e a essencialidade do seu trabalho; ele não pode mais ser visto apenas como um “aplicador de impostos”, ele deve ser e transmitir a imagem de pessoa dinâmica, bem informada, detentora de informações e capaz de transmiti-las.

O segundo desafio do profissional contábil é o de abandonar a ideia da contabilidade tradicional, o trabalho do profissional contábil é cada vez mais dinâmico, criativo e empreendedor, sendo parte de suas responsabilidades esclarecer as dúvidas dos usuários das informações produzidas e solucionando os problemas encontrados, o profissional contábil possa a ser, então, um estrategista.

O terceiro desafio é o de possuir o máximo de informações possível a respeito de tudo que ocorre na empresa, para assim ter uma visão melhor de como auxiliar seus usuários quanto às medidas pertinentes a serem adotados para a melhoria do negócio (OLIVEIRA, MÜLLER e NAKAMURA, 2000; FIGUEIREDO, 2003; IUDÍCIBUS, 2006; ALVES, 2014; BORGES e MEDEIROS, 2007; MARTINS *et al*, 2009; LIMA e BRUNI, 2014).

Quanto às responsabilidades civis, o contabilista deve observar que a Lei 10.406 do Código Civil trata do exercício da prática contábil, confirmando no Art. 186 de maneira perfeita que os trabalhos elaborados com erros técnicos, voluntários ou não, que resultaram em prejuízo para o cliente, passam a ser de responsabilidade do profissional quanto à reparação aos prejuízos causados; já no Art. 1.177, torna-o pessoalmente responsável pelos atos culposos perante empresários-clientes e solidariamente culpado junto a seu cliente, perante terceiros (BRASIL, 2002).

Mas é claro que para a responsabilização civil do contador, três requisitos preliminares devem ser observados: a conduta antijurídica (ilegal), a existência de um dano e a relação de causalidade entre a conduta e o dano. No Art. 27 dessa mesma Lei, é determinado que a prescrição da maioria dos tributos e contribuições acontece a cada cinco anos, dando ao trabalho elaborado pelo contabilista essa mesma garantia; e o Art. 5 ainda deixa claro que a

Lei pode atribuir a terceiros a responsabilidade quanto a pagamentos de impostos e acréscimos, quando os atos e omissões desses concorrem para o não recolhimento correto dos tributos (BRASIL, 2002).

No tocante às responsabilidades penais da profissão contábil, o Decreto-Lei 2.848/40, no Art. 297 e 298 prevê pena de multa e reclusão de dois a seis anos para a falsificação e alteração de documentos públicos e particulares, incluindo nele os livros mercantis, e nessas mesmas penas incorre também qualquer tipo de informação errônea que venha a ser constatada nas folhas de pagamentos, Carteiras de Trabalho, documento contábil ou em qualquer outro documento relacionado às obrigações da empresa que sejam destinado a fazer prova perante a previdência social (CÓDIGO PENAL, 1940).

Já perante a Lei de Falências, a escrituração contábil e a elaboração de balanços com dados inexatos pode levar o contabilista à pena de reclusão de dois a seis anos. Quanto aos crimes tributários, a responsabilidade do profissional contábil é confirmada pelo Decreto-Lei nº 5.844/43, que em seu Art. 39, determina de forma bastante objetiva que, dentro do âmbito de sua atuação e no que se referir à ela, os contabilistas serão responsabilizados, juntamente com os contribuintes, por qualquer falsidade nos documentos que assinarem e pelas irregularidades de escrituração praticadas com o intuito de fraudar o imposto (BRASIL, 1943).

Segundo a Resolução do CFC nº 803/96 (alterada pelas Resoluções nº. 950/02 e nº 1.307/10), fere o Código de Ética Profissional do Contador o contabilista que deixar de resguardar os interesses de seus clientes; divulgar informações sigilosas; deixar de notificar previamente quando da renúncia na prestação de serviços; assinar documentos ou peças contábeis alheios a sua orientação, supervisão ou fiscalização; auxiliar na realização de atos ilícitos; prejudicar, de modo culposo ou doloso, interesse confiado a sua responsabilidade profissional; reter abusivamente livros e documentos; elaborar peças contábeis inidôneas e exercer a profissão estando de qualquer maneira impedido.

O contabilista que for flagrado em exercício ilegal da profissão ou atividade, além de sofrer as penalidades do Decreto-Lei 9.295/46, poderá ser enquadrado também no Art. 47 da Lei de Contravenções Penais, que tem como pena a prisão simples, de 15 dias a 3 meses, ou multa (BRASIL, 1946).

A fiscalização do exercício da profissão contábil deve ser feita pelo Conselho Federal de Contabilidade e pelos Conselhos Regionais de Contabilidade, cabendo a eles regular acerca dos princípios contábeis, do Exame de Suficiência, do cadastro de qualificação técnica, da edição das Normas Brasileiras de Contabilidade e dos programas de educação continuada.

Só pode exercer a profissão de forma absolutamente lícita, o profissional que terminou o curso de Bacharelado em Ciências Contábeis, reconhecido pelo Ministério da Educação e foi aprovado no Exame de Suficiência e se registrado no Conselho Regional de Contabilidade ao qual estiver sujeito, e também, o técnico de contabilidade que tenha se registrado antes de dezembro de 2011 ou que tenha realizado o Exame de Suficiência, sido aprovado e feito o seu registro junto ao Conselho Regional de Contabilidade até o dia 1º de junho de 2015.

Das penalidades ético-disciplinares por infração ao exercício legal da profissão cabem as penas de multa de 1 a 20 anuidades, suspensão do exercício da profissão por 2 anos, cassação do exercício profissional quando comprovada a incapacidade técnica de natureza grave e a advertência reservada ou a censura pública nos casos previstos no CEPC.

É importante ressaltar que no exercício de sua função, o contabilista sofre a pressão de cumprir as normas de sua profissão e de cumprir também a vontade de quem o contratou, contudo, na prática diária de suas atividades ele deve lembrar que tem, primordialmente, grande responsabilidade diante a sociedade e a sua classe, e que para exercer uma atuação competente enquanto profissional, ele precisa atender as responsabilidades civis, penais, tributárias, profissionais e éticas.

Ou seja, de forma resumida pode-se afirmar que o contabilista torna-se responsável pelas próprias atividades e corresponsável pelas atividades de seus clientes e ao se declarar apto a exercer a profissão, o mesmo toma para si a obrigação moral, civil, criminal, profissional e ética de responder por suas ações e omissões.

2.3 A IMAGEM DO PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE

Neste tópico, a imagem positiva do contabilista é tratada como um produto da autoafirmação e da consequência da boa realização dos serviços contábeis, e os escândalos envolvendo a Contabilidade são tratados como fator determinante para a imagem negativa.

Assim, entende-se que, ainda que a profissão contábil seja constantemente atacada e maculada pela má conduta de alguns profissionais, a contabilidade é essencial no mundo dos negócios e por isso a profissão resiste, tendo sua utilidade histórica reconhecida no que tange ao acompanhamento da evolução da própria humanidade (MOURA, 2003; MORAIS, 2007). O profissional contábil precisa ter um comportamento ético íntegro nas suas relações, porque assim, estará contribuindo de forma benéfica e positiva para com a classe e a vida da empresa.

Dentro desse contexto, a divulgação das competências, da eficiência e da habilidade do profissional contábil é uma importante tarefa a ser exercida pelos próprios profissionais contábeis, visando assim criar uma imagem positiva perante a sociedade e agregando valor à profissão, solidificando sua representação social.

O contabilista é quem administra sua própria carreira, tendo que estar atento às oportunidades do mercado ao mesmo tempo em que deve procurar manter-se apto a preencher os nichos existentes e garantir uma “boa marca” pessoal.

Infelizmente a veiculação de notícias relacionadas a escândalos e fraudes é bem mais comum à profissão contábil do que as notícias benéficas, o que acaba por influenciar fortemente na incorporação do sentimento de descrédito nos profissionais da área, que por vezes passam a buscar outras profissões, onde possam vir a se sentir mais estimados (OLIVEIRA, 2002; MARION, 2007; SILVA, 2013).

Tais argumentos encontram lastro na seguinte citação:

[...] a imagem e o marketing do contador há algum tempo são pressionados por escândalos e declarações públicas que colaboram para o surgimento de mitos e a formação de uma representação social, onde pairam dúvida e desconfiança no tocante a honestidade e a responsabilidade de uma categoria profissional tão importante para o desenvolvimento da sociedade [...] (MORAIS, 2007, p. 42).

Os profissionais da Contabilidade precisam atentar-se às suas responsabilidades não somente para com o usuário para quem presta serviços, mas também a qualquer um que possa fazer uso das informações contábeis produzidas por eles, por isso, é de vital importância que tais informações estejam sempre de acordo com a realidade dos fatos ocorridos, haja vista que antes de qualquer obrigação para com o seu empregador, os profissionais contábeis têm, primeiramente, sua obrigação com a ética e a moral, que são itens bem esclarecidos no juramento à profissão; pois tais fatores de pertinência ética são determinantes para que esses profissionais sejam percebidos com a importância e o reconhecimento adequados à profissão, colaborando assim para a valorização da imagem dos contabilistas como um todo (OLIVEIRA, 2002, MORAIS, 2007).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A seguinte seção tem por objetivo tratar de explicar quanto aos processos metodológicos que foram escolhidos para a realização dessa pesquisa, principalmente no tocante ao método, a população e a amostra.

Em referência à sua natureza, tratou-se de uma pesquisa aplicada. Quanto à classificação, no que diz respeito à abordagem adotada, classificou-se como mista, isto é, qualitativa e quantitativa, pois segundo Appolinário (2006, p. 61), “é muito difícil que haja alguma pesquisa totalmente *qualitativa*, e da mesma forma que altamente improvável, existirá alguma pesquisa completamente *quantitativa*”. Quanto ao seu objetivo, essa pesquisa enquadrou-se como exploratória e descritiva, por ter buscado descrever as características da população escolhida e também estabelecer relações entre os resultados variáveis da pesquisa (APPOLINÁRIO, 2006; SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006; GIL, 2002, p. 42).

A pesquisa foi delimitada geograficamente à cidade de Cacoal, localizada no centro sul do Estado de Rondônia a 480 quilômetros da capital Porto Velho e a 226 quilômetros da divisa com o Estado do Mato Grosso (GOOGLE MAPS, 2014).

Acerca dos instrumentos de coleta de dados, foram adotados três instrumentos fechados; dois deles sendo questionários organizados em escala *Likert*, que foram aplicados ambos os públicos alvos (usuários de serviços contábeis e contabilistas), tais questionários tiveram suas perguntas classificadas em escala de discordância, concordância ou ainda os que não se sentiram em condições de responder, sobre a análise e classificação dessas respostas, quanto ao grau de discordância, a classe 1 representa a discordância total, a classe 2 representa muita discordância e a classe 3 representa pouco discordância, e quanto ao grau de concordância, a classe 4 representa pouca concordância, a classe 5 representa muita concordância e a classe 6 representa a concordância total.

O outro instrumento, também do tipo questionário, refere-se à instrumento replicado da Escala Qualiscont, que foi usado apenas junto aos contabilistas. Este instrumento, elaborado por Oliveira *et al.* (2014) é organizado também em escala *Likert*, mas de 7 pontos, sendo 1 Maior Discordância e 7 Maior Concordância. Os 22 atributos de qualidade de serviços contábeis são agrupados em 4 dimensões: Legal (9 atributos), Gerencial (5 atributos), Pessoal (4 atributos), Organizacional (4 atributos). Tal escala foi validada a partir dos resultados de pesquisa realizada junto a especialistas (mestres e doutores) das áreas de Contabilidade e Administração e usuários (empresários) das cidades de Cacoal e Vilhena, RO no ano de 2010.

Todos os instrumentos apresentados foram escolhidos por adequarem-se perfeitamente às intenções da pesquisa, que visou estabelecer o grau de concordância quanto às perguntas a respeito da imagem e dos atributos dos profissionais da Contabilidade diante os usuários das informações e serviços contábeis e a percepção dos contabilistas sobre si mesmos.

Quanto à fonte de dados primária, a população alvo da pesquisa foi constituída por contadores e técnicos em contabilidade devidamente registrados junto ao Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Rondônia (CRC/RO), atuantes na cidade de Cacoal e também pelos usuários dos serviços contábeis, aqui representados pelos empresários e administradores das empresas conveniadas à Associação Comercial e Industrial de Cacoal (ACIC).

Inicialmente a amostra pretendia contemplar o maior número possível de sujeitos da população alvo na intenção de fazer uma pesquisa censitária, no entanto, as respostas obtidas das abordagens realizadas não foram tão maciças quanto o presumido, pois mesmo depois da aplicação da pesquisa por duas interpelações diferentes, o número de respostas válidas foi muito menor do que o previsto. A primeira abordagem aos sujeitos se deu entre Setembro e Dezembro de 2015, quando foram entregues 250 questionários impressos aos membros das duas amostras da população pretendida, tendo sido devolvidos totalmente respondidos 89 questionários. A segunda abordagem ocorreu entre Dezembro de 2015 e Janeiro de 2016, mudando a estratégia de acesso, quando os questionários foram transformados em arquivos eletrônicos e enviados para 165 *e-mails*, também contemplando as duas amostras da população. Nessa tentativa, as respostas obtidas foram menores que as da primeira tentativa, contabilizando 16 questionários totalmente respondidos, ou seja, válidos. Nas duas abordagens, registrou-se que 415 questionários foram encaminhados a população geral e retornaram respondidos 25%, obtendo-se válidos 105 questionários, ou seja, completamente respondidos, tendo sido desses, 85 questionários da amostra de usuários dos serviços contábeis e 20 questionários da amostra de contabilistas. Não obstante o retorno esperado não ter se concretizado (censitário), os dados obtidos foram usados de forma suficiente para a realização das análises e considerações formuladas adiante. Por outro lado, a não participação pode levar à reflexão acerca dos possíveis motivos para tal comportamento.

Os dados resultantes da pesquisa foram, consequentemente, organizados e tabulados com o apoio de planilhas do Excel e posteriormente receberam tratamento estatístico com a elaboração de gráficos que vieram a exemplificar os dados coletados, que foram analisados e interpretados à luz do referencial teórico.

4 DESCRIÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os participantes da amostra dos usuários das informações contábeis se caracterizam, em maioria, como empresários do sexo masculino, casados, graduados, atuantes no comércio

local com idade entre 28 e 57 anos. Os dados da pesquisa obtidos em suas respostas permitiram identificar alguns aspectos bastante promissores: os usuários das informações contábeis perceberem a relevância do trabalho do contabilista, as funções desempenhadas por eles contribuem para o bom funcionamento da empresa e, as informações geradas pelos contabilistas podem auxiliar numa melhor tomada de decisões e manter o equilíbrio da empresa. Contudo, devido ao fato de ainda não terem a assessoria e o acompanhamento adequado do próprio profissional contábil, esses usuários por vezes não são capazes de perceber sua verdadeira importância.

Questões	Discordo			Concordo			SCR
	1	2	3	4	5	6	
01- O profissional da Contabilidade é um profissional importante dentro da empresa.	1	2	4	28	6	23	22
02- As funções desempenhadas pelo contabilista são importantes para o bom andamento da empresa.	2	4	5	31	7	19	17
03- O profissional da Contabilidade faz parte do dia-a-dia da empresa.	12	36	5	3	2	4	17
04- O contabilista é requisitado principalmente para responder questões tributárias e trabalhistas.	6	4	6	29	6	16	15
05- As informações contábeis são relevantes no processo decisório da empresa.	2	9	2	20	8	29	15
06- Na tomada de decisões, o parecer do profissional da Contabilidade é levado em consideração.	9	16	2	21	4	9	24
07- As informações contábeis geradas pelo contabilista são satisfatórias às necessidades da empresa.	12	27	3	16	5	15	7
08- O contador deveria visitar a empresa com mais frequência para nos auxiliar.	1	19	2	25	15	8	15
09- O salário do profissional da Contabilidade faz jus às suas responsabilidades.	2	12	5	21	4	12	29
10- A profissão contábil tem destaque no país.	10	18	5	19	8	6	19

Figura 1: Quadro do questionário próprio usado durante a realização da pesquisa (2015).

Fonte: Elaborado pela autora.

Cumprе esclarecer que, na figura acima, são identificados na lateral direita, em negrito, o número de membros que não se sentiram em condições de responder (Sem Condições de Responder – SCR) as perguntas, já os quadrados marcados em roxo são para identificar os maiores percentuais da amostra, ou seja, o maior número de respondentes por pergunta, e nos quadrados em azul apresenta-se o segundo maior número de respondentes por pergunta.

Primeiramente, é possível observar que na visão dos usuários dos serviços contábeis, 66% (57 sujeitos) da amostra concorda que o contabilista é um profissional realmente importante dentro da empresa e 67% (57 sujeitos) acredita que as funções desempenhadas pelos contabilistas sejam importantes para o bom andamento da empresa.

Quanto à participação dos contabilistas no dia-a-dia da empresa, 67% (53 sujeitos) discordam que os mesmos se façam presentes no cotidiano da empresa e 57% desses usuários

(40 sujeitos) acreditam que o contador deveria visitar as empresas com mais frequência. Da amostra válida, embora 67% (57 sujeitos) veja as informações contábeis relevantes no processo de tomada de decisões da empresa, 63% dos usuários (51 sujeitos) ainda vê o contabilista como figura a ser requisitada principalmente para responder questões trabalhistas.

Os usuários da população mostraram-se bastante divididos quanto à importância do parecer do contabilista na tomada de decisões, quanto às informações contábeis serem satisfatórias às necessidades da empresa e, também, quanto a profissão contábil ter reconhecimento e destaque no país.

Um ponto importante a ser observado é o número de não respondentes, ou seja, os membros da amostra que não se sentiram em condições de responder a determinadas perguntas, número esse que chegou a representar 34% do total da população da amostra (29 sujeitos) quanto à resposta ao posicionamento do salário do profissional fazer jus às suas responsabilidades.

Questões	Discordo			Concordo			SCR
	1	2	3	4	5	6	
01 - Para o profissional da Contabilidade é fácil encontrar emprego.	2	1	2	9	2	4	0
02 - O mercado de trabalho para os profissionais da área está mesmo crescendo a cada dia.	0	1	1	3	4	6	5
03 - No tocante à realização de concursos públicos, a Contabilidade é uma boa área de formação.	0	1	1	2	6	10	0
04 - O profissional da Contabilidade tem “bagagem” para atuar como assessor ou consultor de empresas.	1	2	3	2	4	1	7
05 - O profissional da Contabilidade tem espaço profissional em projetos sociais e/ou ambientais.	1	1	1	2	6	8	1
06 - Enquanto profissional da Contabilidade, você considera que busca por formação continuada.	0	0	0	4	9	4	3
07 - Não existe um bom contabilista desempregado!	1	2	2	2	6	2	5
08 - O salário do profissional da Contabilidade é satisfatório.	2	4	9	4	0	0	1
09 - O contabilista tem sua importância reconhecida pela sociedade.	3	6	5	3	1	2	0
10 - A profissão contábil tem destaque no país?	2	2	8	4	2	1	1

Figura 2: Quadro do questionário próprio usado durante a realização da pesquisa (2015).

Fonte: Elaborado pela autora.

Quanto aos membros da amostra de contabilistas, a população atingida pela pesquisa foi de 20 profissionais, formada por 8 mulheres e 12 homens, sendo 6 técnicos e 14 contadores, em sua maioria casados e com idade entre 25 e 53 anos.

Na figura 2, assim como na anterior, por meio da compilação dos dados da pesquisa são identificados na lateral direita, em negrito, o número de membros que não se sentiram em condições de responder as perguntas, nos quadrados em roxo são identificados os maiores percentuais da amostra, ou seja, o maior número de respondentes por pergunta, e nos quadrados em azul são apresentados o segundo maior número de respondentes por pergunta.

Pelo ponto de vista dos profissionais da Contabilidade, constatou-se que 75% deles (15 sujeitos) acredita que é fácil encontrar emprego e 65% (13 sujeitos) acredita que o mercado de trabalho para os profissionais atuantes nessa área está mesmo em crescimento. Quanto à escolha de uma carreira adequada para a realização de concursos públicos, 90% (18 sujeitos) dos entrevistados garante que a Contabilidade é realmente uma excelente área de formação.

Quanto a se sentirem aptos para atuar como assessores ou consultores de empresas, 35% (07 sujeitos) da amostra se sentem capacitados e outros 35% (07 sujeitos) sentiram-se sem condições de responder a essa pergunta. Sobre o profissional da Contabilidade ter espaço para atuar em projetos sociais e/ou ambientais, 80% (16 sujeitos) da amostra concordou com a aptidão do mesmo para o desempenho dessa tarefa.

A maioria da amostra, aqui representada por 85%, (17 sujeitos) afirma buscar por formação continuada, enquanto os outros 15% (03 sujeitos) marcaram que não se sentem em condições de responder a essa pergunta. Metade da amostra concorda com a afirmativa de que não existem bons contabilistas desempregados, enquanto a outra metade divide-se entre os que não concordam e os que não se sentem em condições de responder.

Da amostra, 65% (15 sujeitos) não acredita que o salário do profissional da Contabilidade é satisfatório; 70% (14 sujeitos) discordam que o contabilista tenha a sua importância reconhecida pela sociedade e 60% (12 sujeitos) não acredita que a profissão contábil tenha destaque no país. Tais dados mostram-se discrepantes, tendo visto a distorção da visão dos profissionais da Contabilidade ao não atentarem para a importância de atender adequadamente as necessidades das empresas como assessores e consultores para a boa gestão das mesmas.

Ao analisar os dados em conjunto, bem como também os resultados do questionário em Escala Qualiscont da qualidade do serviço contábil, foi percebido durante essa pesquisa que o profissional da Contabilidade se sente sobrecarregado em funções. Tendo em vista as responsabilidades empenhadas pelos contabilistas no cumprimento dos prazos, no atendimento dos interesses e na resolução dos problemas de seus usuários, tendo ainda que se preocupar constantemente com a harmonização do ambiente de trabalho que por vezes é bem estressante, buscar manter-se antecipado às necessidades dos seus clientes e ter um cuidado contínuo com a credibilidade da sua imagem enquanto profissional contábil, e fazer tudo isso ao mesmo tempo em que se sentem desmerecidos enquanto profissionais, pois não percebem valorização aos serviços prestados, pois a maior parte da população da amostra considera a

remuneração do contabilista insatisfatória, não sentindo assim, o seu valor reconhecido pela sociedade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi possível identificar por meio da realização desta pesquisa que, o profissional contábil atuante na cidade de Cacoal/RO não se sente valorizado em suas funções, não percebendo reconhecimento social de acordo com a importância do trabalho que realiza, e nem se sente remunerado de maneira satisfatória em consequência das responsabilidades que assume quanto à realização de serviços contábeis. A pesquisa também demonstrou, conforme respostas dos usuários, que os profissionais contábeis também deixam a desejar quanto às expectativas e necessidades dos seus clientes, não sendo muito participativos no cotidiano das empresas locais, não dando toda a assistência contábil que poderiam, sendo na maioria das vezes visto como saneador em questões tributárias e trabalhistas.

Um fato observado, que vai além do escopo da pesquisa, foi a falta de colaboração de ambos os segmentos pesquisados quando da aplicação e, especialmente do retorno dos instrumentos de pesquisa. Houve quem não recebeu e também quem recebeu e não respondeu o instrumento, restando reticências acerca do assunto qualidade dos serviços contábeis e a imagem e o valor atribuídos aos profissionais da Contabilidade. Ressalta-se que apesar da importância e responsabilidades pertinentes aos profissionais contábeis e respectivos serviços e informações prestadas, a participação em pesquisa para identificar pontos positivos e, especialmente negativos relacionados e factíveis de melhorias, poderiam ser mais bem sucedidas ampliando-se a amostra, visando serem percebidas e tratadas como maior rigor estatístico e subsidiando futuramente ajustes e correções.

Contudo, ressalta-se que, é imprescindível evidenciar também o fato de que o principal responsável pela imagem de um profissional é sempre o próprio profissional, então, ainda que outros possam corroborar para uma imagem positiva ou negativa, no fim das contas cada contabilista é que se define.

Importante esclarecer que a realização deste trabalho foi de vital importância para que esta pesquisadora pudesse aprender, na prática, algumas informações pertinentes ao trabalho dos profissionais da contabilidade e que é necessário empregar diariamente para obter os resultados almejados na vida profissional. É salutar registrar que o presente trabalho serviu para que o registro de informações acerca do município de Cacoal, em Rondônia, que

podem servir de base para outros acadêmicos ou profissionais da contabilidade em pesquisas futuras, uma vez que não havia, até este momento, nenhum trabalho de pesquisa nesta região que fosse voltado para a valorização dos profissionais da contabilidade, com o enfoque que foi adotado nesta pesquisa. Assim, algumas das dificuldades encontradas, especialmente relacionadas com as fontes de informações, podem não representar os mesmos obstáculos em eventuais trabalhos futuros de outros acadêmicos ou contabilistas que atuam nesta região do Estado onde a pesquisa foi realizada.

Espera-se que outras pessoas possam utilizar este trabalho para esclarecer dúvidas e para ter referências em suas pesquisas sobre a profissão do contabilista. Propõe-se também para pesquisas futuras, que uma nova abordagem seja realizada, quem sabe utilizando-se de um questionário composto de perguntas abertas, para atentar a questões que nessa pesquisa possam ter sido deixadas de lado.

Espera-se também que os resultados dessa pesquisa sirvam de fonte de consulta e ponto de partida de pesquisas futuras, assim como seja de utilidade para a comunidade acadêmica, para os profissionais contábeis, para os usuários das informações contábeis e sociedade em geral.

Vale lembrar ainda que, a percepção da qualidade do serviço contábil sob os olhares dos próprios profissionais e dos usuários dessas informações, principalmente no tocante à imagem e a valorização dadas aos contabilistas é um tema que será tão atual amanhã quanto é hoje.

REFERÊNCIAS

ALVES, Altair. **Conhecimento empresarial e gestão – Contador Empreendedor**. Disponível em <<http://www.altairalves.com.br/blog/uma-das-principais-causas-de-fechamento-de-empresa-e-falta-de-conhecimento-empresarial-tributario-e-de-gestao-veja-como-resolver/>>. Acesso em 24/10/2014.

APPOLINÁRIO, Fábio. **Metodologia da Ciência: filosofia e prática da pesquisa**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

BRASIL, **Decreto-Lei 2.848**, de 07 de dezembro de 1940. Institui o Código Penal. Disponível em <<http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10600423/artigo-297-do-decreto-lei-n-2848-de-07-de-dezembro-de-1940>>. Acesso em 06/02/2016.

BRASIL, **Decreto-Lei 5.844**, de 23 de setembro de 1943. Institui o Código Penal. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5844.htm>. Acesso em 06/02/2016.

BRASIL, **Decreto-Lei 9.295**, de 27 de maio de 1946. Institui o Código Civil. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del9295.htm>. Acesso em 10/10/2014.

BRASIL, **Lei 10.406**, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm>. Acesso em 10/10/2014.

BRASIL, **Lei 11.101**, de 09 de fevereiro de 2005. Institui o Código Civil. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/111101.htm>. Acesso em 06/02/2016.

BRASIL, **Lei 12.249**, de 11 de junho de 2010. Altera os Decretos-Leis n. 9.295, de 27 de maio de 1946 e n. 1.040, de 21 de outubro de 1969. Disponível em <<http://www.cfc.org.br/uparq/lei12249.pdf>>. Acesso em 10/10/2014.

BORGES, Erivan Ferreira; MEDEIROS, Carlos Alberto Freire. *Uma análise do grau de comprometimento dos profissionais em Contabilidade*, p. 51-63, **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, n. 167, set./out. 2007.

CAVALCANTE, Carmem Haab Lutte. *Percepção dos alunos iniciantes e concluintes do curso de Ciências Contábeis sobre a profissão contábil*, p. 51-63, **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, n. 177, mai./jun. 2009.

CAVALCANTE, Carmem Haab Lutte; PILLA, Bianca Smith; OBALSKI, Wanderson. *A profissão contábil na percepção dos alunos concluintes dos cursos de Ciências Contábeis de IES de Porto Alegre (RS)*, p. 89 – 101, **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, n. 205, jan./fev. 2014.

CFC – **Resolução nº 987**, de 11 de dezembro de 2003. Disponível em: <<http://www.portaldecontabilidade.com.br/nbc/res987.htm>>. Acesso em 06/02/2016.

CFC – **Resolução nº 560**, de 28 de outubro de 1983. Disponível em: <<http://www.portaldecontabilidade.com.br/legislacao/resolucaocfc560.htm>>. Acesso em 10/10/2014.

CORDEIRO, Jailma do Socorro; DUARTE, Ana Maria da Paixão. *O profissional contábil diante da nova realidade*, **Revista Eletrônica Qualit@s**, v. 1, n. 1, 2006.

CPC. Comitê de Pronunciamentos Contábeis. Pronunciamento conceitual básico. **Estrutura conceitual para a elaboração e apresentação das demonstrações contábeis**. Brasília, 2008. Disponível em: <http://static.cpc.mediatgroup.com.br/Documentos/455_CPC00%20Pronunciamento.pdf>. Acesso em 10/02/2016.

FIGUEIREDO, Sandoval Nunes. *A perícia e a competência profissional*, p. 41 – 47. **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, v.32, n. 142, jul./ago. 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIROTTTO, Maristela. *O que o mercado atual espera dos profissionais contábeis*, p. 13-25, **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, n. 185, set./out. 2009a.

GIROTTTO, Maristela – *Procuram-se jovens contabilistas...*, p. 19-26. **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, n. 178,179,180, jul./dez. 2009b.

GUIMARAES, Klícia Maria Silva. *A contribuição de Michel Foucault nas abordagens da Teoria Contábil*, p. 21 – 33, **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, n. 168, nov./dez. 2007.

HENDRIKSEN, Eldon S.; BREDÁ, Michael F. Van. **Teoria da Contabilidade**. Tradução de Antônio Zoratto Sanvicente. São Paulo: Atlas, 1999.

IUDÍCIBUS, Sérgio de *et al.* **Contabilidade Introdutória**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Contabilidade Gerencial**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IUDÍCIBUS, Sérgio de. **Teoria da contabilidade**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos. **Introdução a Teoria da Contabilidade Para Nível de Graduação**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

KOUNROUZAN, Márica Covaciuc. *O perfil do Profissional Contábil*. Disponível em: <<http://www.oswaldocruz.br/download/artigos/social17.pdf>>. Acesso em 15/02/2016.

LIMA, Bruno Jesus de; BRUNI, Adriano Leal. *Competências para o exercício do magistério superior em Contabilidade: um olhar a partir da percepção dos operadores*, p. 77 – 87. **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, n. 206, mar./abr. 2014.

LOPES, Alexsandro Broedel. **A informação contábil e o mercado de capitais**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

LOPES, Alexsandro Broedel; MARTINS, Eliseu. **Teoria da contabilidade: Uma nova Abordagem**. São Paulo: Atlas, 2005.

MARION, José Carlos. **Contabilidade Básica**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. **Contabilidade empresarial**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Contabilidade, uma profissão empolgante**. Disponível em <<http://www.marion.pro.br/portal/modules/wfdownloads/singlefile.php?cid=1&lid=437>>. Acesso em 12/10/2014a.

_____. **Preparando-se para a profissão do futuro**, 2005. Disponível em <<http://www.marion.pro.br/portal/modules/wfdownloads/singlefile.php?cid=2&lid=15>>. Acesso em 12/10/2014.

MARION, José Carlos; CARDOSO, Adalberto; DINIZ FILHO, André. **Contabilidade como instrumento para tomada de decisões**. 2. ed. Campinas: Editora Alínea, 2010.

MARTINS, Orleans Silva; VASCONCELOS, Adriana Fernandes de; BRASIL, Antônio Marcos Soares; LEITE FILHO, Paulo Amilton Maia; MONTE, Paulo Aguiar do. *Fatores que influenciam os salários dos contadores à luz das teorias econômicas do emprego: um estudo exploratório na Paraíba e no Rio Grande do Norte*, p. 73-85, **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, n. 176, mar./abr. 2009.

MICHAELIS. **Moderno Dicionário da Língua Portuguesa**. Melhoramentos, 2009.

MORAIS, José Jassuípe da Silva. *A representação social do contador e a imagem dele perante a sociedade*. Studia Diversa, p. 36-43, out./07, **CCAE-UFPB**, v.1, n. 1, 2007.

MOSCOGLIATO, Marcelo. **O conceito de empresa à luz do novo código civil: Algumas ideias**, 2006. Disponível em <<http://www.moscogliato.com.br/portugues/artigos/O%20conceito%20de%20empresa.pdf>>. Acesso em 10/10/2014.

MOURA, Herval da Silva. *O ser contábil: o dono do futuro contábil*, p. 21 – 29, **Revista do Instituto de Estudos Contábeis**. Ferira de Santana, BA, n. 1, jan./jun. 2003.

NASI, Antônio Carlos. *A Contabilidade como Instrumento de Informações, Decisão e Controle da Gestão*. **Revista Brasileira de Contabilidade**. Brasília, n. 77. abr./jun. 1994.

OLIVEIRA, Francisco Alves de. *Fraudes contábeis: de quem é a culpa?* **Revista CADE / Faculdade Moraes Junior – Mackenzie Rio**. Disponível em: <www.mackenzie.br/fileadmin/FMJRJ/...pesq/.../fraudes_contabeis.doc>. Acesso em: 02/12/2014.

OLIVEIRA, Antonio Gonçalves de; MÜLLER, Aderbal Nicolas; NAKAMURA, Wilson Toshiro. *A utilização das informações geradas pelo sistema de informação contábil como subsídio aos processos administrativos nas pequenas empresas*, p. 1 – 12, **Revista da FAE**, Curitiba, v. 3, n. 3, set./dez. 2000.

OLIVEIRA, Deyvison de Lima; ROSSONI, Estela Pitwak; SLONGO, Luiz Antonio; FREITAS, Henrique Mello Rodrigues de. *Dimensões da Qualidade do Serviço Contábil: Construção e Validação de uma Escala*. p. 831-856, **American Research Thoughts**, v. 1, dez./2014.

OLIVEIRA, Hugo Moreira de; SILVA, Júlio Orestes de. *Perfil do Profissional Contábil: um Estudo de suas Habilidades*. Disponível em: <http://dvl.ccn.ufsc.br/congresso_internacional/anais/5CCF/35_14.pdf>. Acesso em 15/02/2016.

SÁ, Antônio Lopes de. **Evolução e futuro da profissão contábil**. Disponível em <<http://www.fiscosoft.com.br/a/22te/evolucao-e-futuro-da-profissao-contabil-antonio-lopes-de-sa>>. Acesso em 12/10/2014.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Hernández; LUCIO, Pilar Baptista. **Metodologia de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SANTANA, Max. **Atribuições do contador vão muito além dos números**, 2011. Disponível em
<http://www.ifs.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=551%3Aatribuicoes-do-contador-vao-muito-alem-dos-numeros>. Acesso em 15/10/2014.

SILVA, Antonia Rosane Nascimento da; FIGUEIREDO, Sandra Maria Aguiar de. *Desenvolvimento da percepção sobre ética profissional entre estudantes de Contabilidade*, p. 27 – 39, **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, n. 165, mai./jun. 2007.

SILVA, Cezar Augusto Tibúrcio. FLOR, Carolina Veiga Arruda. **A imagem do Contador na Imprensa Jornalística Brasileira**. *Revista Brasileira de Contabilidade*. Brasília, n. 203, p. 61-71, set./out. 2013.

VIEIRA, Maria das Graças – *A ética profissional exercida pelos contadores*. Disponível em
<<http://vinhonovocontabilidade.blogspot.com.br/2012/05/etica-profissional-exercida-pelos.html>>. Acesso em 25/10/2014.

APÊNDICES

APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS DA CONTABILIDADE DA CIDADE DE CACOAL/RO ACERCA DA IMAGEM E DAS ATRIBUIÇÕES DO PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE.

Prezado (a) Senhor (a),

Sou acadêmica do 8º período do curso de Ciências Contábeis da Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR e solicito sua participação para responder as questões a seguir, possibilitando assim, o desenvolvimento do meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), cujo tema é **“A qualidade do serviço contábil a partir da percepção dos usuários e contabilistas da cidade de Cacoal, Rondônia: uma preocupação acerca da imagem e a valorização do profissional da Contabilidade”**.

Por isso gostaria de contar com a sua colaboração para resolução das perguntas com seriedade. Informo que os dados coletados serão tratados com sigilo, responsabilidade e ética, e a identificação do participante só será necessária para esclarecer eventuais dúvidas quanto ao preenchimento deste instrumento de pesquisa.

Nossos sinceros agradecimentos pela sua participação,

Mônica Figueira Sena – acadêmica e pesquisadora

Prof^a. Dr^a. Estela Pitwak Rossoni – professora e orientadora

Dados gerais quanto ao perfil do pesquisado:**Nome:** _____**Sexo:**

1- () Masculino;

2- () Feminino;

Idade: _____ anos;**Estado Civil:**

1- () Solteiro;

2- () Casado/União Estável;

3- () Separado/Divorciado;

4- () Viúvo

Formação do Pesquisado:

1- () Fundamental;

2- () Médio/Técnico;

3- () Superior/Graduação;

4- () Pós-Graduação.

Setor da Organização:

() Indústria

() Comércio

() Serviço

Atividade principal da Organização:

Cargo Ocupado: _____**Tempo no Cargo:**

1- () menos de 1 ano;

2- () de 1 a 5 anos;

3- () de 6 a 10 anos;

4- () de 11 a 15 anos

5- () mais de 15 anos

Questões Centrais de Pesquisa:

As questões a seguir buscam identificar qual a imagem e a valorização do profissional da Contabilidade percebida pelos usuários da contabilidade em relação à qualidade da prestação dos serviços contábeis para as empresas de Cacoal, RO.

Para colaborar com a pesquisa, o (a) Sr. (a) deverá marcar o grau de **discordância/concordância** (numa escala de 1 a 6) em cada questão, onde:

1 = Discorda totalmente;

2 = Discorda muito;

3 = Discorda pouco;

4 = Concorda pouco;

5 = Concorda muito;

6 = Concorda totalmente.

E caso se sinta sem condições de responder, assinale a alternativa SCR.

Discordância  **Concordância**

Questões	Discordo			Concordo			SCR
	1	2	3	4	5	6	
01- O profissional da Contabilidade é um profissional importante dentro da empresa.							
02- As funções desempenhadas pelo contabilista são importantes para o bom andamento da empresa.							
03- O profissional da Contabilidade faz parte do dia-a-dia da empresa.							
04- O contabilista é requisitado principalmente para responder questões tributárias e trabalhistas.							
05- As informações contábeis são relevantes no processo decisório da empresa.							
06- Na tomada de decisões, o parecer do profissional da Contabilidade é levado em consideração.							
07- As informações contábeis geradas pelo contabilista são satisfatórias às necessidade da empresa.							
08- O contador deveria visitar a empresa com mais frequência para nos auxiliar.							
09- O salário do profissional da Contabilidade faz jus às suas responsabilidades.							
10- A profissão contábil tem destaque no país.							

APÊNDICE 2 – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS CONTABILISTAS DA CIDADE DE CACOAL/RO ACERCA DA IMAGEM E DAS ATRIBUIÇÕES DO PROFISSIONAL DA CONTABILIDADE.

Prezado (a) Senhor (a),

Sou acadêmica do 8º período do curso de Ciências Contábeis da Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR e solicito sua participação para responder as questões a seguir, possibilitando assim, o desenvolvimento do meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), cujo tema é **“A qualidade do serviço contábil a partir da percepção dos usuários e contabilistas da cidade de Cacoal, Rondônia: uma preocupação acerca da imagem e a valorização do profissional da Contabilidade”**.

Por isso gostaria de contar com a sua colaboração para resolução das perguntas com seriedade. Informo que os dados coletados serão tratados com sigilo, responsabilidade e ética, e a identificação do participante só será necessária para esclarecer eventuais dúvidas quanto ao preenchimento deste instrumento de pesquisa.

Nossos sinceros agradecimentos pela sua participação,

Mônica Figueira Sena – acadêmica e pesquisadora

Profª. Drª. Estela Pitwak Rossoni – professora e orientadora

Dados gerais quanto ao perfil do pesquisado:**Nome:** _____**Sexo:**

1- () Masculino;

2- () Feminino;

Idade:

_____ anos;

Estado Civil:

1- () Solteiro;

2- () Casado/União Estável;

3- () Separado/Divorciado;

4- () Viúvo

Formação do Pesquisado:

1- () Fundamental;

2- () Médio/Técnico;

3- () Superior/Graduação;

4- () Pós-Graduação.

Setor da Organização:

() Indústria

() Comércio

() Serviço

Atividade principal da Organização:

Cargo Ocupado: _____**Tempo no Cargo:**

1- () menos de 1 ano;

2- () de 1 a 5 anos;

3- () de 6 a 10 anos;

4- () de 11 a 15 anos

5- () mais de 15 anos

Questões Centrais de Pesquisa:

As questões a seguir buscam identificar qual a imagem e a valorização do profissional da Contabilidade percebida pelos usuários da contabilidade em relação à qualidade da prestação dos serviços contábeis para as empresas de Cacoal, RO.

Para colaborar com a pesquisa, o (a) Sr. (a) deverá marcar o grau de **discordância/concordância** (numa escala de 1 a 6) em cada questão, onde:

1 = Discorda totalmente;

2 = Discorda muito;

3 = Discorda pouco;

4 = Concorda pouco;

5 = Concorda muito;

6 = Concorda totalmente.

E caso se sinta sem condições de responder, assinale a alternativa SCR.

Discordância  **Concordância**

Questões	Discordo			Concordo			SCR
	1	2	3	4	5	6	
01 - Para o profissional da Contabilidade é fácil encontrar emprego.							
02 - O mercado de trabalho para os profissionais da área está mesmo crescendo a cada dia.							
03 - No tocante à realização de concursos públicos, a Contabilidade é uma boa área de formação.							
04 - O profissional da Contabilidade tem “bagagem” para atuar como assessor ou consultor de empresas.							
05 - O profissional da Contabilidade tem espaço profissional em projetos sociais e/ou ambientais.							
06 - Enquanto profissional da Contabilidade, você considera que busca por formação continuada.							
07 - Não existe um bom contabilista desempregado!							
08 - O salário do profissional da Contabilidade é satisfatório.							
09 - O contabilista tem sua importância reconhecida pela sociedade.							
10 - A profissão contábil tem destaque no país?							

APÊNDICE 3 – GRÁFICOS ELABORADOS A PARTIR DAS RESPOSTAS DOS USUÁRIOS REFERENTE INSTRUMENTO DO APÊNDICE 1.

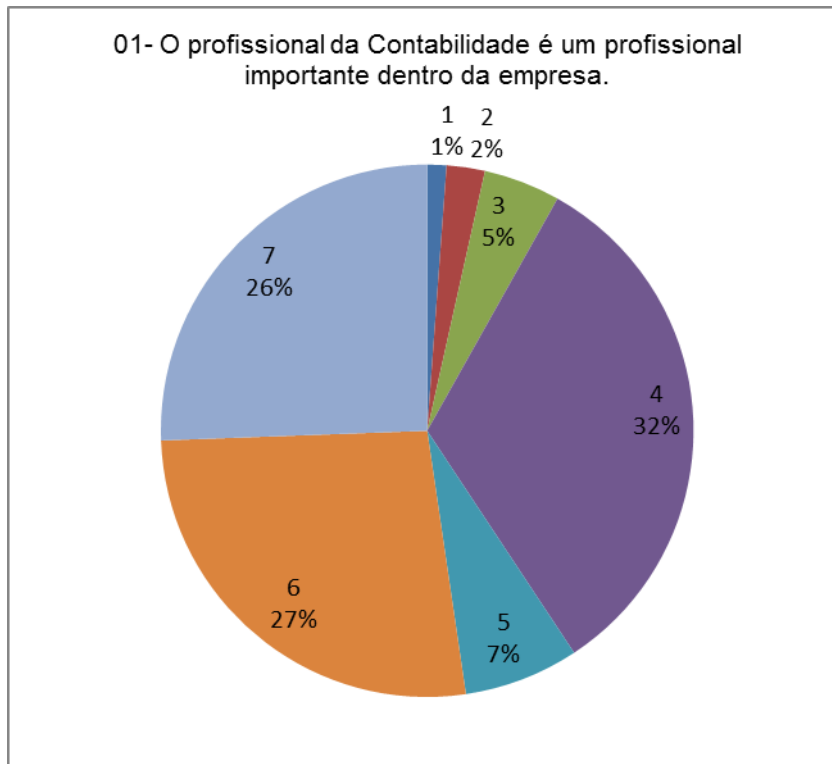


Gráfico 3.1: A importância do profissional contábil dentro da empresa.

Fonte: Elaborado pela Autora.

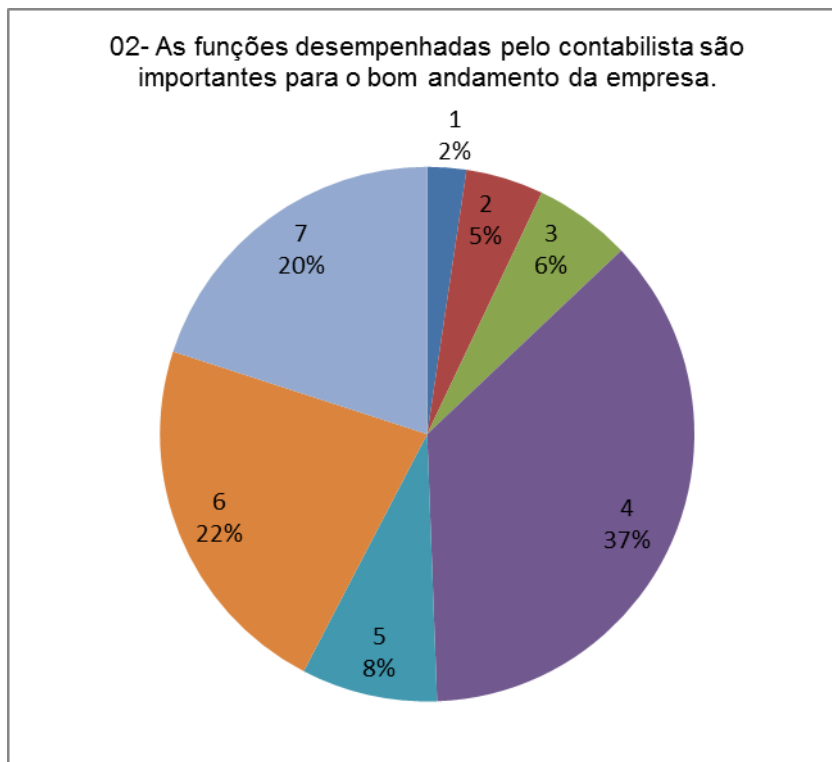


Gráfico 3.2: Relevância dada as funções desempenhadas pelos contabilistas.

Fonte: Elaborado pela Autora.

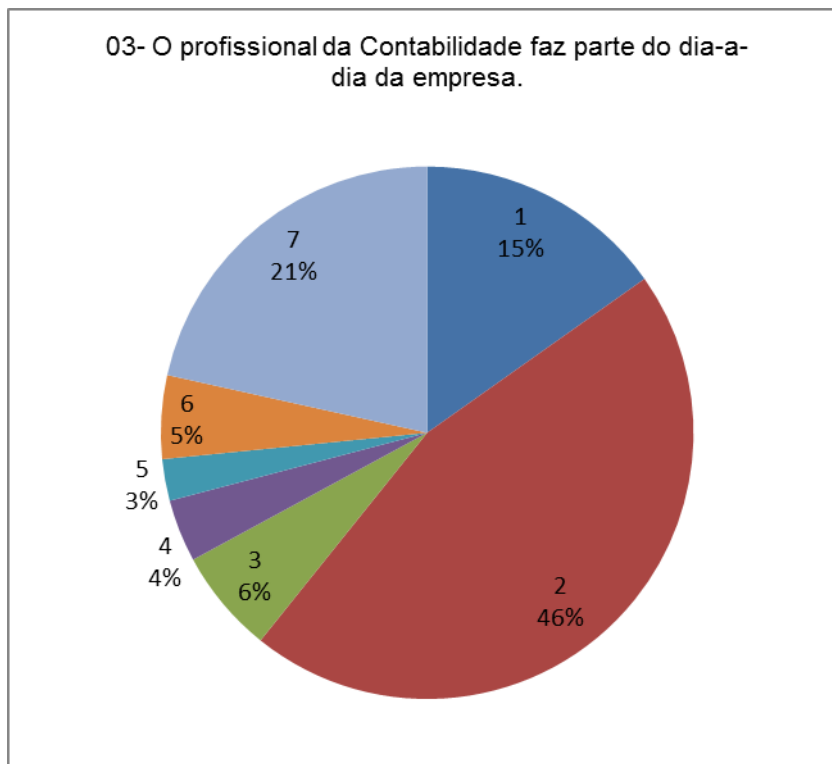


Gráfico 3.3: Participação do contabilista no cotidiano da empresa.

Fonte: Elaborado pela Autora.

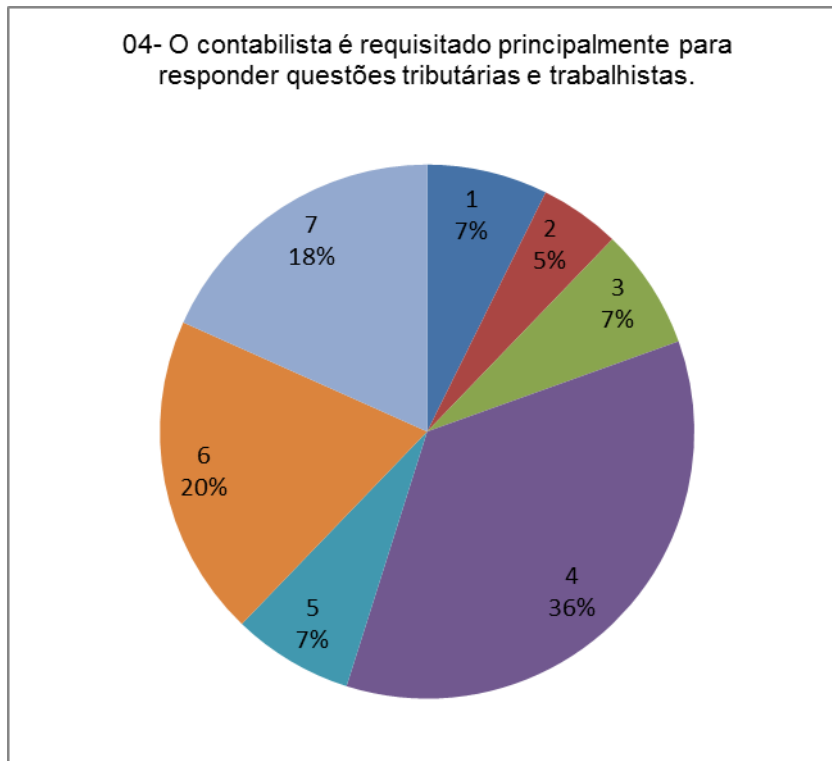


Gráfico 3.4: O contabilista enquanto auxiliar em questões tributárias e trabalhistas.

Fonte: Elaborado pela Autora.

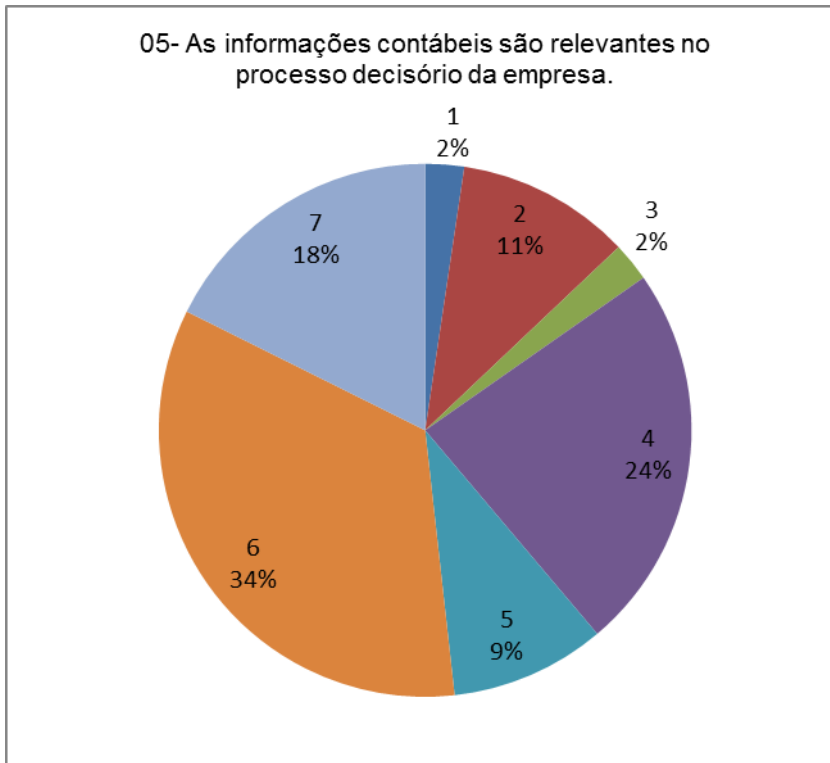


Gráfico 3.5: A relevância das informações contábeis no processo decisório.
Fonte: Elaborado pela Autora.

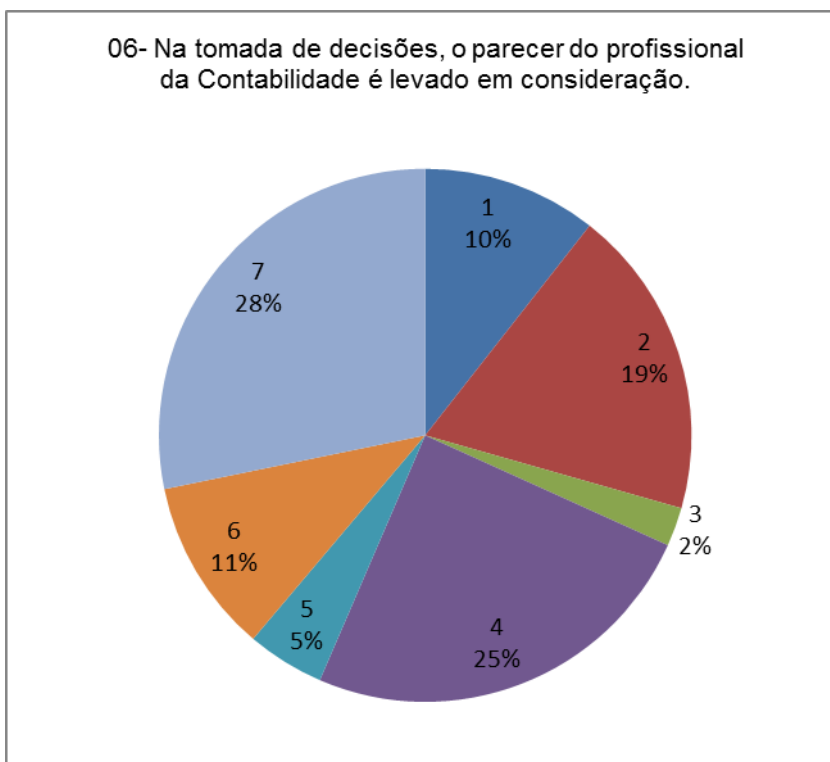


Gráfico 3.6: O peso do parecer do contabilista na tomada de decisões.
Fonte: Elaborado pela Autora.

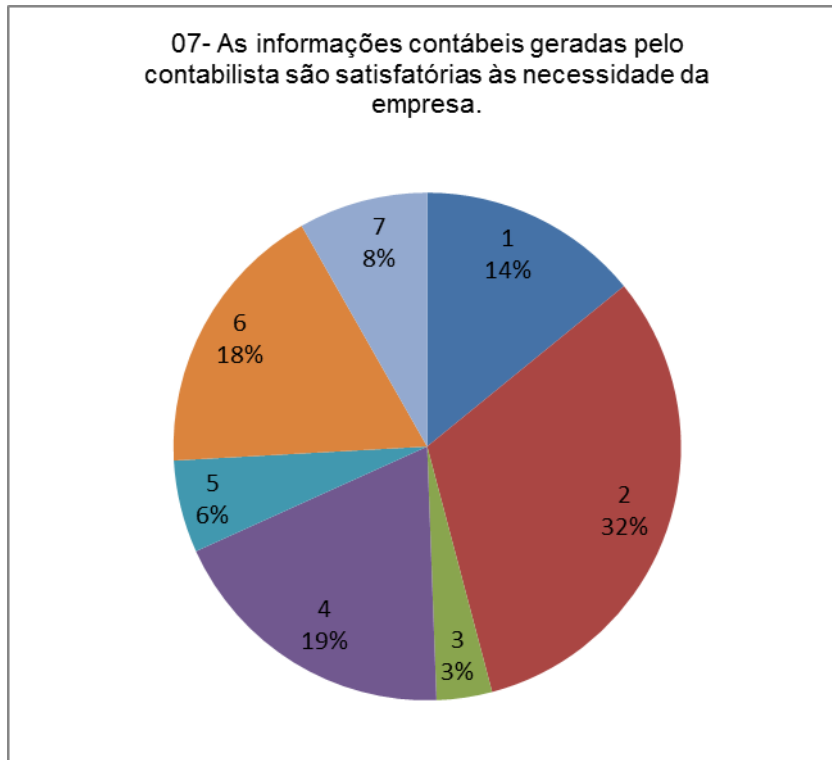


Gráfico 3.7: As informações contábeis são ou não satisfatórias às necessidades.
Fonte: Elaborado pela Autora.

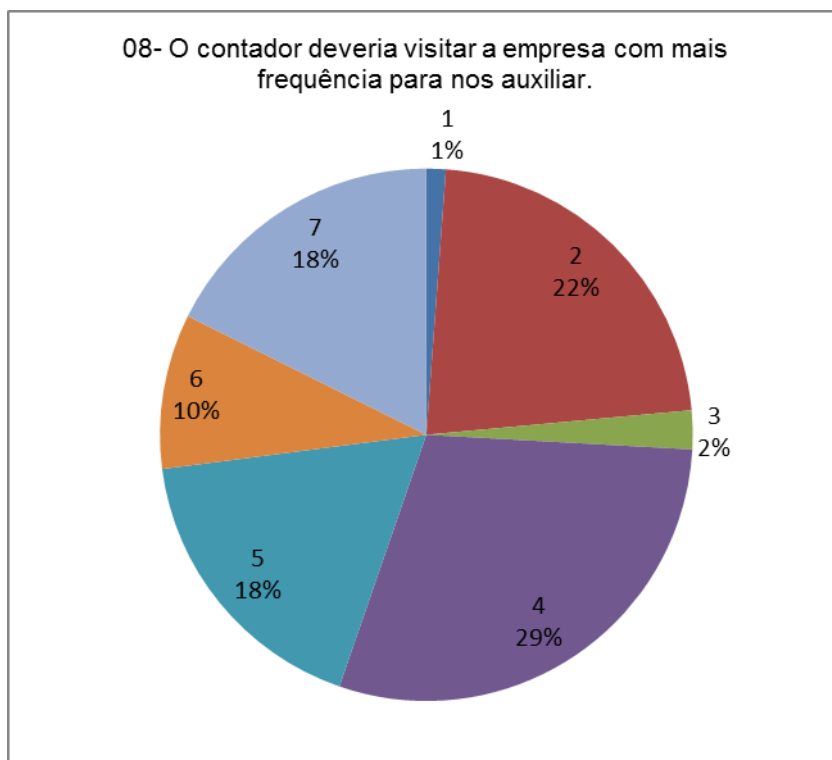


Gráfico 3.8: Sobre a participação do contabilista no dia-a-dia da empresa.
Fonte: Elaborado pela Autora.

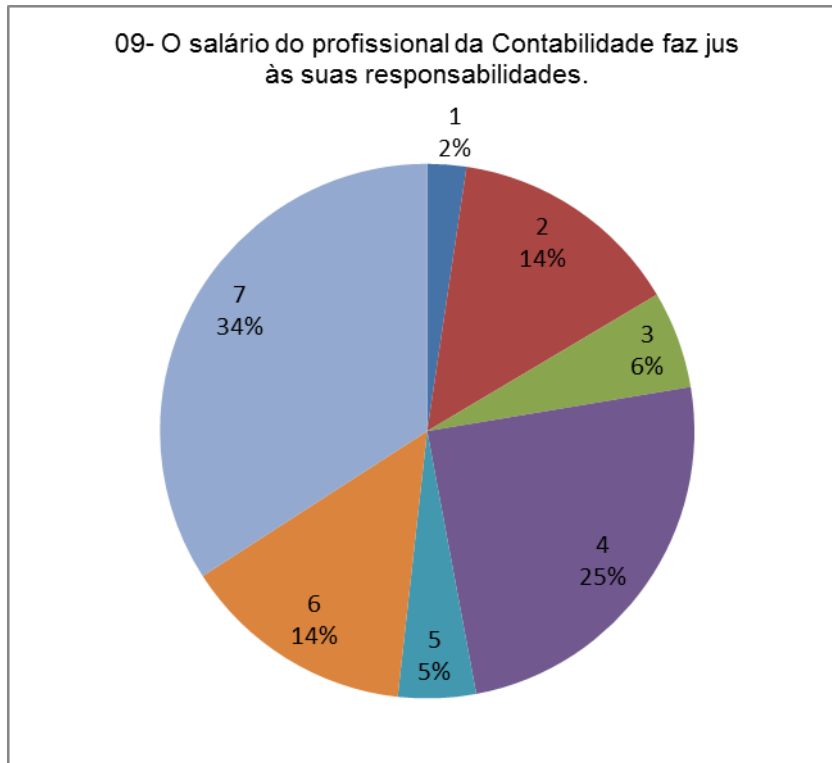


Gráfico 3.9: O salário do profissional segundo os usuários dos serviços contábeis.
Fonte: Elaborado pela Autora.



Gráfico 3.10: O destaque dado à profissão contábil segundo os usuários dos serviços contábeis.
Fonte: Elaborado pela Autora.

APÊNDICE 4 – GRÁFICOS ELABORADOS A PARTIR DAS RESPOSTAS DOS CONTABILISTAS REFERENTE INSTRUMENTO DO APÊNDICE 2:

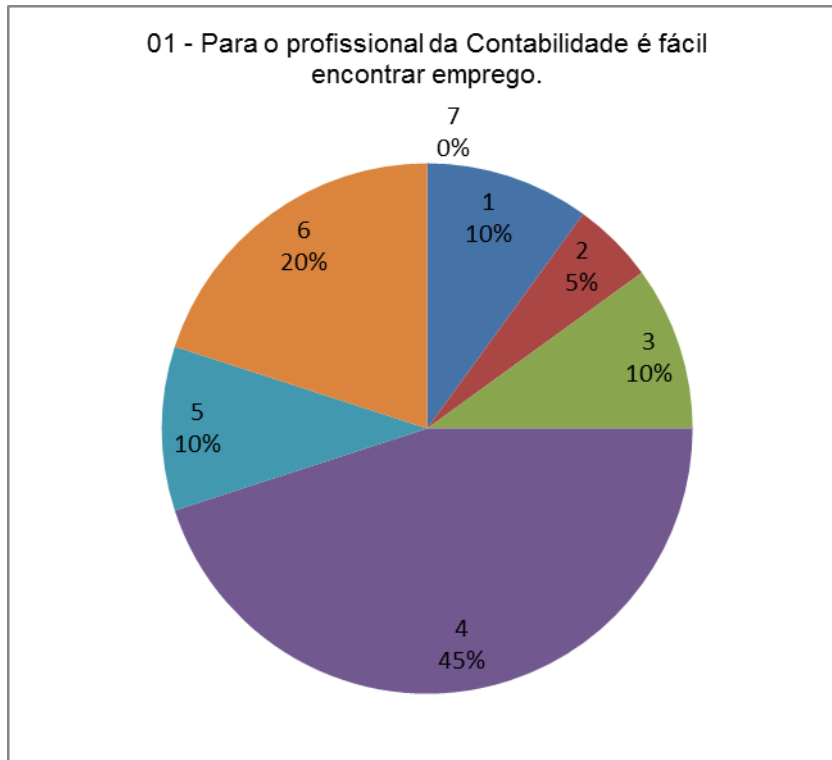


Gráfico 4.1: Facilidade de atuação na área contábil.

Fonte: Elaborado pela Autora.

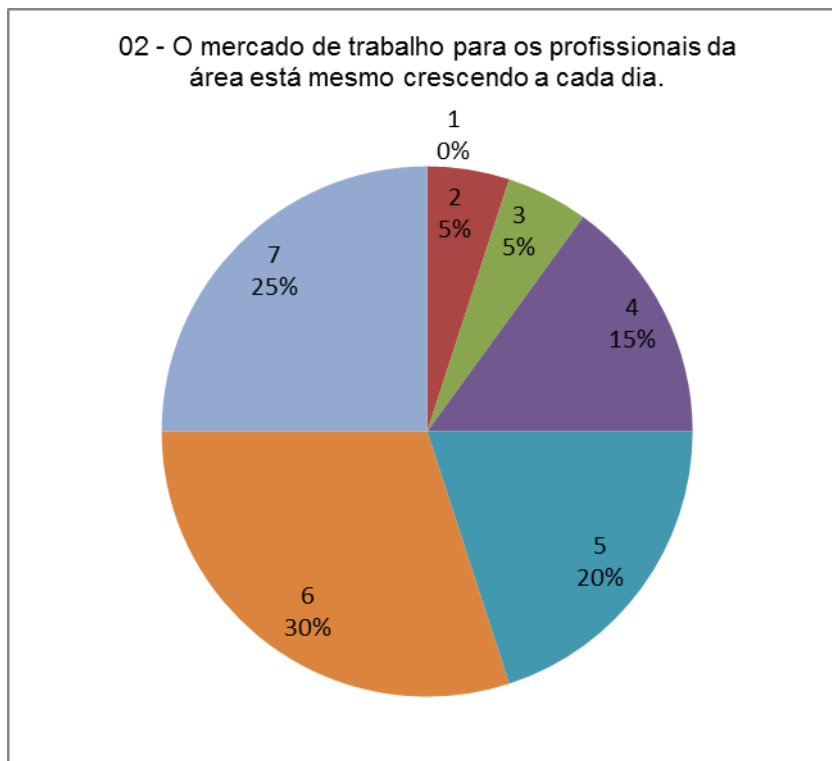


Gráfico 4.2: O crescimento do mercado de trabalho para o contabilista.

Fonte: Elaborado pela Autora.

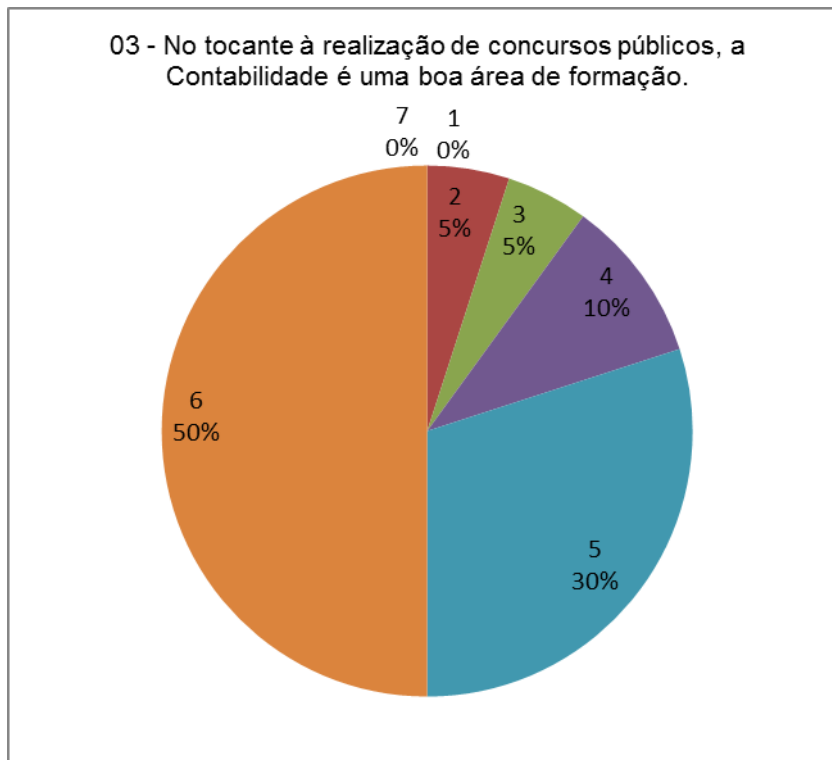


Gráfico 4.3: A profissão contábil, quanto à realização de concursos.
Fonte: Elaborado pela Autora.

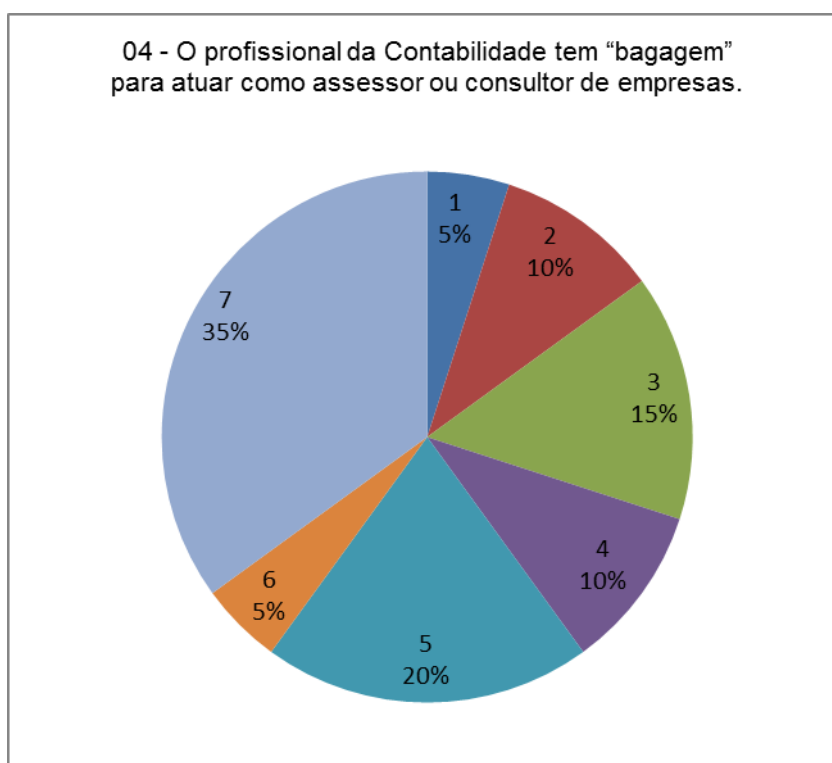


Gráfico 4.4: Aptidões do contador para a assessoria e consultoria de empresas.
Fonte: Elaborado pela Autora.



Gráfico 4.5: Aptidão do contabilista para atuação em projetos sociais e ambientais.
Fonte: Elaborado pela Autora.

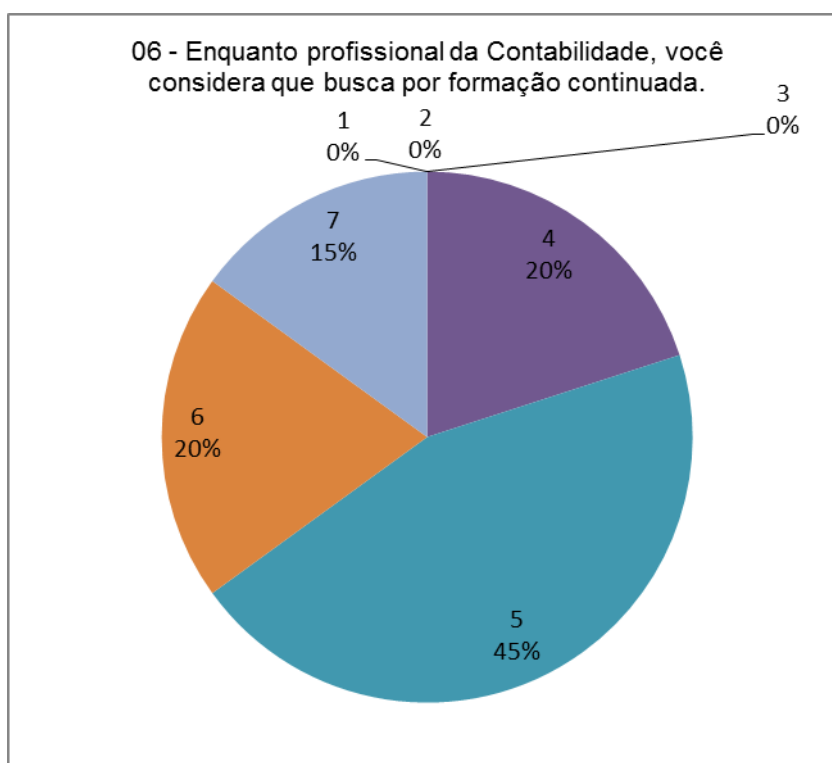


Gráfico 4.6: O contador em formação continuada.
Fonte: Elaborado pela Autora.



Gráfico 4.7: O bom contabilista sempre tem emprego garantido.
Fonte: Elaborado pela Autora.



Gráfico 4.8: O salário do contabilista segundo o próprio contabilista.
Fonte: Elaborado pela Autora.



Gráfico 4.9: A importância dada à profissão sob o olhar do próprio contabilista.
Fonte: Elaborado pela Autora.

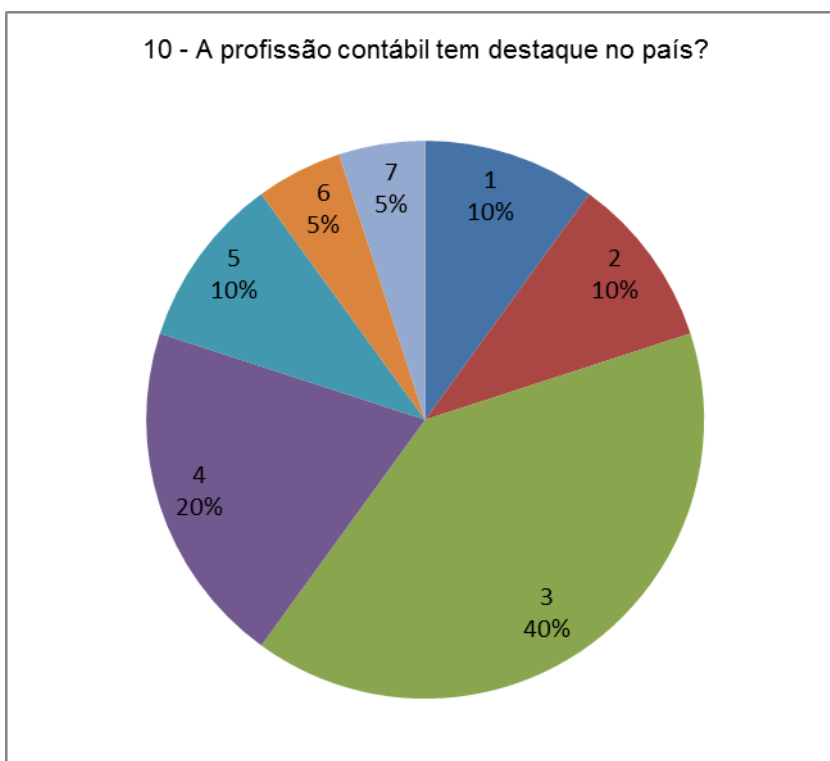


Gráfico 4.10: O destaque dado ao contabilista sob o olhar do próprio contabilista.
Fonte: Elaborado pela Autora.

APÊNDICE 5 – GRÁFICOS ELABORADOS A PARTIR DAS RESPOSTAS DOS CONTABILISTAS REFERENTE INSTRUMENTO DO ANEXO 1:

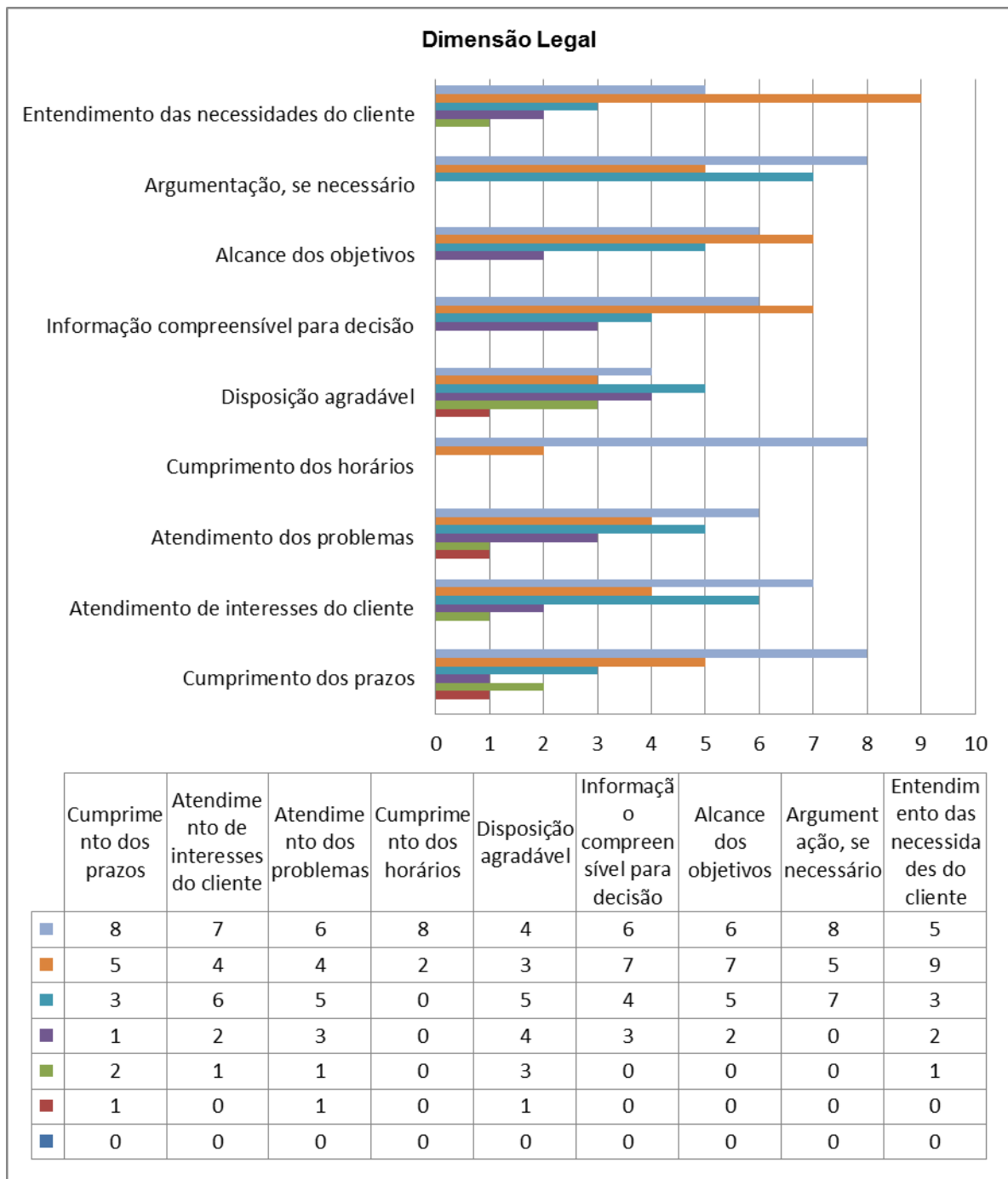


Gráfico 5.1: Dimensão Legal – visão dos entrevistados.

Fonte: Elaborado pela Autora.

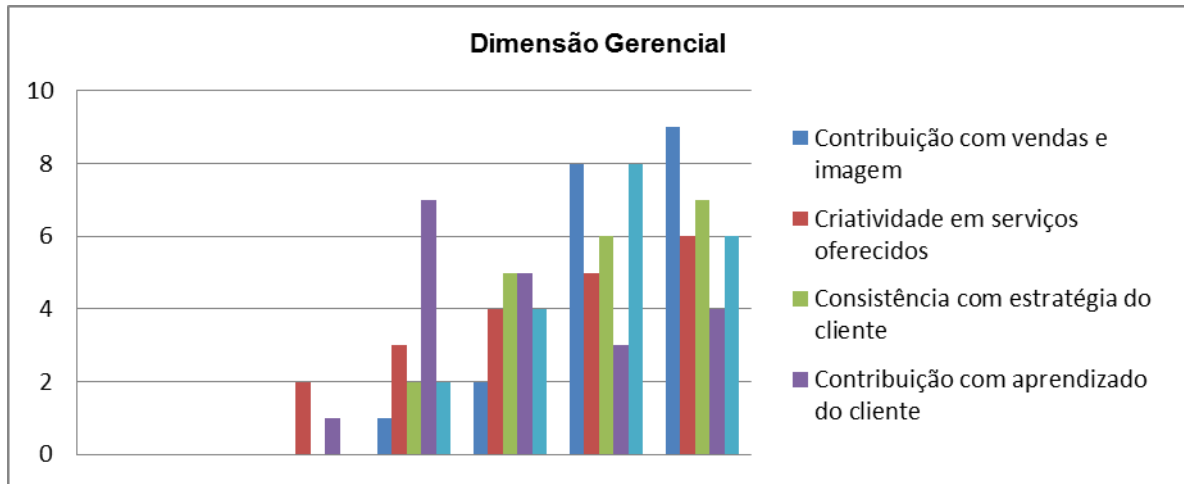


Gráfico 5.1: Dimensão Gerencial – visão dos entrevistados.

Fonte: Elaborado pela Autora.

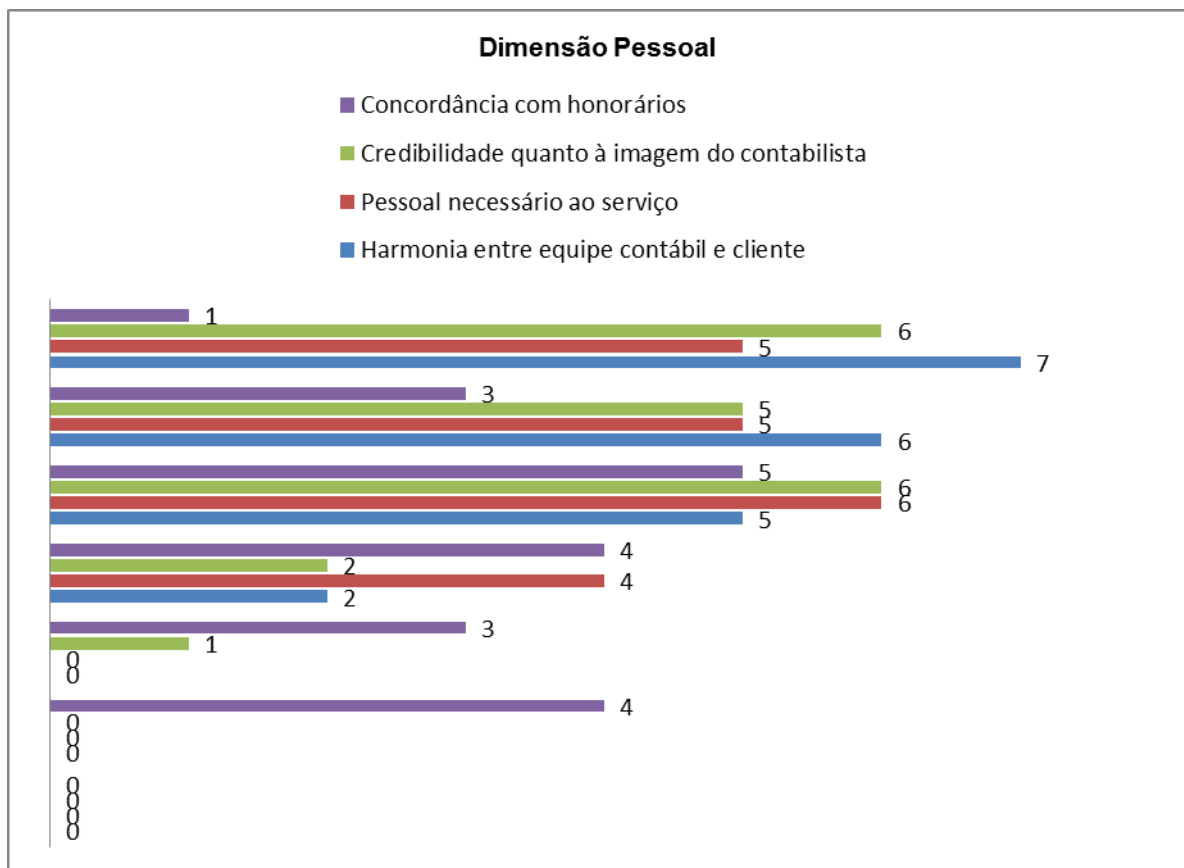


Gráfico 5.1: Dimensão Pessoal – visão dos entrevistados.

Fonte: Elaborado pela Autora.

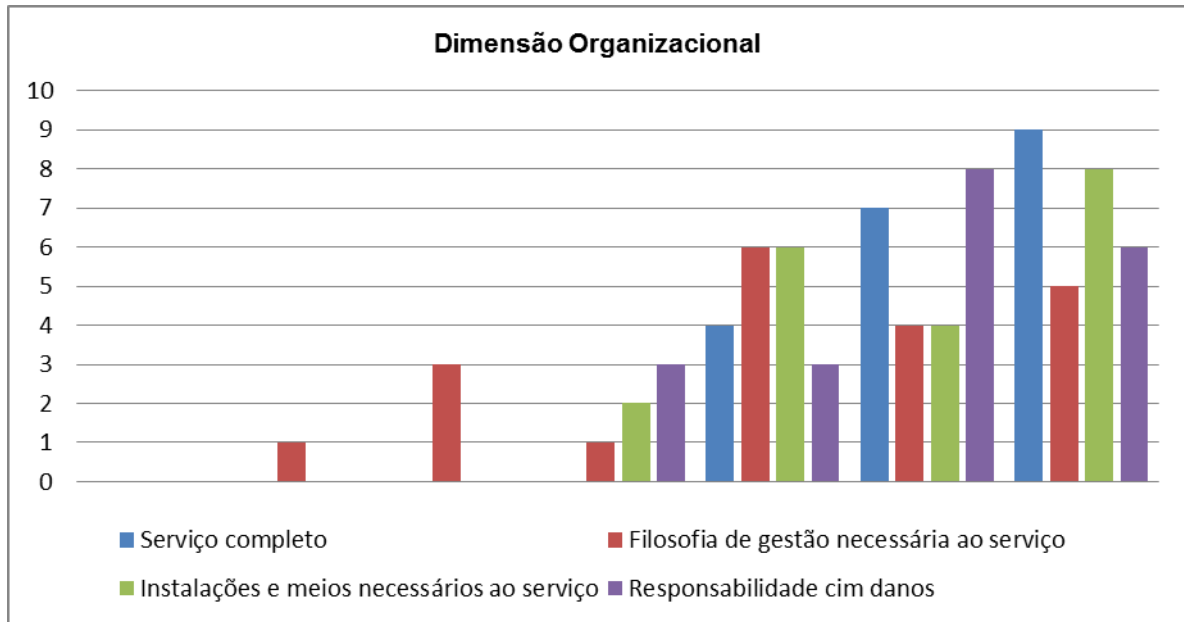


Gráfico 5.1: Dimensão Organizacional – visão dos entrevistados.

Fonte: Elaborado pela Autora.

ANEXO

ANEXO 1 – Escala QUALISCONT: Qualidade do Serviço Contábil, instrumento de pesquisa elaborado por Oliveira *et al.* (2014):

ESCALA QUALISCONT: QUALIDADE DO SERVIÇO CONTÁBIL – DIMENSÕES/SUBDIMENSÕES								
<u>DIMENSÃO LEGAL</u>	1	2	3	4	5	6	7	Escore Total
Cumprimento dos prazos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento de interesses do cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento dos problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumprimento de horários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disposição agradável	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informação compreensível para decisão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alcance dos objetivos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Argumentação se necessário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entendimento das necessidades cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Escore - Dimensão Legal</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<u>DIMENSÃO GERENCIAL</u>	1	2	3	4	5	6	7	Escore Total
Contribuição com vendas/imagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Criatividade em serviços oferecidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consistência com estratégia do cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contribuição com aprendizado do cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Antecipação às necessidades do cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Escore - Dimensão Gerencial</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<u>DIMENSÃO PESSOAL</u>	1	2	3	4	5	6	7	Escore Total
Harmonia entre equipe contábil e do cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pessoal necessário ao serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Credibilidade/imagem do contabilista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Concordância com honorários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Escore - Dimensão Pessoal</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<u>DIMENSÃO ORGANIZACIONAL</u>	1	2	3	4	5	6	7	Escore Total
Serviço completo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Filosofia de gestão necessária ao serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalações e meios necessários ao serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Responsabilidade com danos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Escore - Dimensão Organizacional</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Figura: Escala QUALISCONT: Qualidade do Serviço Contábil

Fonte: OLIVEIRA *et al.* (2014).